

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 20.01.2023 15:50:49
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА

Директор СЗИУ РАНХиГС Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
"Эффективное государственное управление"**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой с применением электронного (онлайн) курса**

Б1.О.20 «Деловые коммуникации»

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

«ДК»

краткое наименование дисциплины (модуля)

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

очная, очно-заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2022 г

Автор–составитель:

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

Визуализация и озвучивание дисциплины:

Тулупьева Татьяна Валентиновна, кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС.

Котлярова Ольга Владимировна, кандидат филологических наук, доцент,
доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала
РАНХиГС.

Техническое сопровождение:

Центр ИТ-исследований и экспертизы РАНХиГС.

Первушевская Рената Игоревна, ведущий специалист отделения
видеопроизводства медицентра управления корпоративного развития СЗИУ
РАНХиГС.

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления

Кандидат философских наук,
Катанандов С.Л.

Б1.О.20 «Деловые коммуникации» одобрена на заседании кафедры
государственного и муниципального управления. Протокол № 1 от 31 августа 2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Дисциплина Б1.О.20 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2	Демонстрирует способность использовать современные информационно-коммуникативные технологии при обсуждении вариантов управленческих решений в профессиональной деятельности, применяя правильные эмоциональные, рациональные и морально-правовые критерии при оценке результатов и последствий общения в процессе исполнения профессиональных обязанностей; владение нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации
ПКо-3	Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих	ПКо-3.2	Демонстрирует умения по организации брифингов, пресс-конференций, интервью и иных мероприятий с участием средств массовой информации

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

ОТФ/ТФ¹ (при наличии профстандарта)/трудо вые /профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
осуществлять профессиональную деятельность по подготовке и реализации управленческих решений в системе государственного и муниципального управления в условиях неопределенности и риска	ОПК-7.1	демонстрирует знание принципов и механизмов делового общения
осуществлять профессиональную деятельность по подготовке и реализации управленческих решений в системе государственного и муниципального управления в условиях неопределенности и риска	УК ОС-4.2	самостоятельно выбирает правильный стиль публичного выступления, может подготовить и провести переговоры и совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе электронную
осуществлять профессиональную деятельность по подготовке и реализации управленческих решений в системе государственного и муниципального управления в условиях неопределенности и риска	ПКо-3.2	владеет технологиями проведения успешной деловой презентации, организации и проведения переговоров и совещаний, организации деловой переписки

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина осваивается на основе электронного курса (далее – ЭК)

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 академических часа. Дисциплина реализуется с применением онлайн-лекций.

В целях планирования расписания при расчете структуры дисциплины применены академические часы (ак.ч.)

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся: очная форма обучения:

- Лекции всего/Лекции онлайн по очной форме обучения– 16 ч./8ч.;
- практические занятия (контактная работа, аудиторно) – 16 ч;
- самостоятельная работа (частично с применением ДОТ) – 40 ч.;

¹ Столбец вводится только для ПК, при необходимости для ОПК, СПК, ДПК и только для ОП ВО, реализуемых на основе ОС.

форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет и Тестирование (СДО).

Очно-заочная форма обучения:

- Лекции по очно-заочной форме обучения– 16 ч.;
- практические занятия (контактная работа, аудиторно) – 16 ч;
- самостоятельная работа (частично с применением ДОТ) – 40 ч.;

форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.О.20 «Деловые коммуникации»** входит в состав дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)» и изучается во втором семестре (очная и очно-заочная формы обучения) в соответствии с учебным планом.

Дисциплина реализуется одновременно/после изучения:

Б1.О.02	Философия
Б1.О.06	Иностранный язык
Б1.О.07	Русский язык и культура речи
Б1.О.09	Информационные технологии в управлении

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Очная форма обучения

№ 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			
			Л всего/ Л ЭО	ПЗ	СР	
Модуль 1.	Основы деловой коммуникации	18	4/2	4	10	О, Д,Т
Модуль 2	Публичное выступление в деловой среде	18	4/2	4	10	О, Д,Т
Модуль 3	Групповая коммуникация	18	4/2	4	10	О, Д,Т
Модуль 4	Письменная деловая коммуникация	18	4/2	4	10	О, Д,Т
	Промежуточная аттестация					Зачет
Всего:		72	16/8	16	40	

3.2. Очно-заочная форма обучения

№ 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			промежуточной аттестации***
			Л/ЭО, ДОТ*	ПЗ	СР	
Модуль 1.	Основы деловой коммуникации	18	4	4	10	О, Д,Т
Модуль 3	Публичное выступление в деловой среде	18	4	4	10	О, Д,Т
Модуль 4	Групповая коммуникация	18	4	4	10	О, Д,Т
Модуль 5	Письменная деловая коммуникация	18	4	4	10	О, Д,Т
	Промежуточная аттестация					Зачет
Всего:		72	16	16	40	

Примечание:

* при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

** опрос (О), тестирование (Т), дискуссия (Д)

*** форма промежуточной аттестации: зачет (За)

3.2. Содержание дисциплины (модуля)

Модуль 1. Основы деловой коммуникации

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о коммуникативном процессе, его структуре и основных проблемных этапах при обмене информацией, а также роли социального влияния и эмоционального интеллекта в деловой коммуникации.

Тема 1. Коммуникационный процесс

Тема 2. Коммуникационные барьеры

Тема 3. Социальное влияние в деловой коммуникации

Тема 4. Эмоциональный интеллект в деловой коммуникации

Содержание видеолекции:

«Мифы о природе коммуникативного процесса»,

«Особенности деловой коммуникации»

«Структура процесса коммуникации»

«Мифы о природе коммуникативного процесса»

«Барьеры коммуникации»

«Социальное влияние»

«Социальная установка»

«Компоненты эмоционального интеллекта»

«Техники саморегуляции»

Модуль 2. Публичное выступление в деловой среде

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о публичном выступлении, его структуре и основных проблемных моментах.

Тема 8. Подготовка публичного выступления

Тема 9. Проведение публичного выступления

Тема 10. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации

Содержание видеолекции:

«Подготовка деловой презентации»

«Структура деловой презентации»
 «Ответы на вопросы в деловой презентации»
 «Ошибки в деловой презентации»
 «Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации»
 «Пути преодоления волнения»
 «Управление контентом в социальной сети»

Модуль 3. Групповая коммуникация

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о групповых эффектах и командных ролях, способах управления конфликтами и подходах к подготовке и проведению переговоров и совещаний, включая онлайн формат проведения.

Тема 11. Групповые эффекты и командные роли
 Тема 12. Конфликты в групповом взаимодействии
 Тема 13. Подготовка и проведение переговоров и совещаний
 Тема 14. Онлайн-совещания

Содержание видеолекции:

«Групповые эффекты»
 «Командные роли»
 «Динамическая модель конфликта»
 «Управление конфликтом»
 «Технологии подготовки совещаний и переговоров»
 «Технологии проведения совещаний и переговоров»
 «Технологии подготовки онлайн совещаний»
 «Технологии проведения онлайн совещаний»

Модуль 4. Письменная деловая коммуникация

Теоретический блок направлен на формирование основных принципов организации письменной деловой коммуникации, знание основных ошибок, совершаемых при коммуникации по электронной почте и в мессенджерах.

Тема 15. Ключевые факторы успеха
 Тема 16. Электронная переписка
 Тема 17. Мессенджеры в деловой коммуникации

Содержание видеолекции:

«Принципы организации письменной деловой коммуникации»
 «Виды писем в деловой коммуникации»
 «Правила электронной переписки»
 «Особенности организации электронной переписки»
 «Мессенджеры в деловой коммуникации»

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

С применением ДОТ проводятся тестирования. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ); ответы на открытые вопросы
- при проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов);

- преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): тестирование.

№	Тема и / или раздел	Методы текущего контроля успеваемости в аудитории	Методы текущего контроля успеваемости с применением ДОТ
1.	Основы деловой коммуникации	Опрос, дискуссия	Тестирование
2.	Публичное выступление в деловой среде	Опрос, дискуссия	Тестирование
3.	Групповая коммуникация	Опрос, дискуссия	Тестирование
4.	Письменная деловая коммуникация	Опрос, дискуссия	Тестирование

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые вопросы для устного опроса

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

1. Какие техники помогут преодолеть коммуникативные барьеры?
2. Что можно предпринять, чтобы успешно передать информацию?
3. Что можно сделать, чтобы успешно принять сообщение?
4. Что такое социальное влияние?
5. Какие способы социального влияния вы можете назвать?
6. Перечислите виды социального влияния.
7. В чем состоит идея эмоционального интеллекта?
8. Какие процессы можно выделить в модели эмоционального интеллекта П. Саловея и Дж. Майера?
9. Какие компоненты эмоционального интеллекта выделяются в модели Д. Гоулмана?
10. Что традиционно относят к орфоэпическим нормам?
11. Назовите 3 примера нарушения норм постановки ударения. Дайте определение процессу 3. заимствования лексических единиц. Приведите примеры.

Типовые темы для докладов-презентаций (дискуссий)

Соберите информацию по предложенной теме, оцените и систематизируйте ее, подразделите на подтемы, соберите сведения для презентации, выбрав главное и отсеив второстепенное, выведите на слайды (10 – 15 слайдов), сделайте выводы, укажите использованные источники информации.

1. В чем особенности деловой коммуникации?
2. Почему в коммуникации важно совпадение контекстов?
3. Какие этапы процесса коммуникации, на Ваш взгляд, являются самыми важными?
4. Зачем нужно изучать партнера по деловой коммуникации?
5. Каким образом стремление самоутвердиться может снизить эффективность деловой коммуникации?
6. Может ли высокий эмоциональный интеллект компенсировать низкий IQ?
7. Как изменяется процесс коммуникации в связи с развитием интернета?
8. Назовите специфические характеристики интернет-общения.

9. Является ли одним из следствий развития интернет-коммуникации снижение качества речи?
10. Правила этичного поведения в интернете.
11. Каковы причины и виды речевой агрессии?
12. Чем публичное выступление лучше письменной речи?

Примерные типовые тестовые задания по темам лекций

Укажите факторы, которые определяют степень эффекта социальной лени:

1. количество окружающих людей;
2. степень пространственной близости между людьми;
3. наличие индивидуальной ответственности;
4. гендерные различия;
5. значимость окружающих людей.

По формуле Рингельмана рассчитайте средний индивидуальный вклад участника при размере группы 5 человек. Ответ впишите без знака %.

Верно ли утверждение «Эффект социальной лени может не распространяться на чисто интеллектуальную работу»?

- верно;
- неверно.

Эффект размера заключается в том, чтобы задачи предприятия решались оптимально...

- меньшим числом сотрудников;
- большим числом сотрудников.

Эффект группомыслия может...

1. ускорить движение группы вперед;
2. замедлить движение группы вперед;
3. качественно улучшить развитие группы.

Примеры текстов, размещенных в СДО для прочтения и обсуждения в рамках дискуссии на практическом занятии (аудиторно)

№	Тема и / или раздел	Текст, размещенный в СДО	Методы текущего контроля успеваемости с применением ДОТ
1.	Публичное выступление в деловой среде	Галло Кармин. Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. – М.: Альпина Паблишер, 2017	ответы на открытые вопросы, дискуссия
2.	Групповая коммуникация	Исаев В. В. Организация работы команды проекта; Бизнес-пресса - Москва, 2014.	ответы на открытые вопросы, дискуссия
3.	Письменная деловая коммуникация	Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб: Питер, 2012.	ответы на открытые вопросы, дискуссия

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится с использованием дистанционных образовательных технологий, в форме тестирования.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один, либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию. На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный / ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ОПК-7.1 Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления	Оценивает возможности применения знаний основ речевой (коммуникационной) культуры для донесения своей позиции до коллег и руководителей	Адекватно применяет знания основ речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции до коллег и руководителей.
УК ОС-4.2 Демонстрирует способность использовать современные информационно-коммуникативные технологии при обсуждении вариантов управленческих решений в профессиональной деятельности, применяя правильные эмоциональные, рациональные и морально-правовые критерии при оценке результатов и последствий общения в процессе исполнения профессиональных обязанностей; владение нормативными	Определяет наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях.	Выбирает наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях

правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации		
ПКo-3.2 Демонстрирует умения по организации брифингов, пресс-конференций, интервью и иных мероприятий с участием средств массовой информации	Осознает особенности применения требований современной коммуникативной культуры в процессах коллективной выработки решений.	Свободно владеет особенностями применения требований современной коммуникативной культуры в процессах коллективной выработки решений

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы для самопроверки.

1. В чем особенности деловой коммуникации?
2. Почему в коммуникации важно совпадение контекстов?
3. Какие этапы процесса коммуникации, на Ваш взгляд, являются самыми важными?
4. Зачем нужно изучать партнера по деловой коммуникации?
5. Каким образом стремление самоутвердиться может снизить эффективность деловой коммуникации?

Типовые практикоориентированные задания:

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 вопросы теста:

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.

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

5.3. Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ –</p>

		0 баллов
Дискуссия	<ul style="list-style-type: none"> • знание терминов, • культура речи, • логика действий, • рациональность действий, • оптимальность выборов. 	<p>При оценке участия в дискуссии учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.</p> <p>Максимальный балл 10</p>
Тестирование	Тестирование в каждом модуле после просмотра видеолекций и итоговое тестирование	1 правильный ответ – 1 балл.

4.4.2. Шкала и критерии оценивания промежуточной аттестации (зачет)

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Максимальный балл
Практические занятия (аудиторно)	Критерии оценивания устных ответов на вопросы преподавателя по теме занятия и другие виды текущего контроля: правильность и полнота устного ответа согласно плану семинарского занятия, аргументированность позиции в дискуссии.	50*
Тестирование (СДО)	✓ Тестирование в каждом модуле после просмотра видеолекций	25
Зачет	Итоговый тест	25*
Итого:		100

Шкала оценивания по дисциплине (зачет)

Баллы	Оценка
-------	--------

0-50	не зачтено
51-100	зачтено

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические материалы для подготовки к дискуссии

Дискуссия – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются, как правило, противоположные точки зрения. Дискуссия имеет две основные цели: информационную цель: выявить суть спорного вопроса, четко обозначить все точки зрения; цель воздействия, убеждения: с помощью приведенных аргументов и доказательств убедить соперника в правоте своих взглядов.

При подготовке по теме надо рассмотреть позиции «за» и «против». Каждая позиция должна содержать:

- 1) определение темы, объяснение ключевых понятий темы;
- 2) формулировку основного тезиса, с точки зрения которого будет доказываться та или иная позиция;
- 3) аргументы и доказательства (с опорой на тексты художественной, критической, научной и публицистической литературы).

Успех в дискуссии в значительной степени зависит от аргументов, которые приводятся в поддержку выдвинутого тезиса.

Для ведения продуктивной дискуссии стороны должны уметь задавать информативные и корректные вопросы друг другу.

Прежде чем выступать, надо четко определить свою позицию. Проверить, правильно ли понята суть проблемы. Внимание к выступлению оппонента. Лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты. Лучшим способом убедить противника является четкая аргументация и безупречная логика. Нельзя искажать мысли и слова своих оппонентов.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тестирование осуществляется с использованием дистанционных образовательных технологий. Студент самостоятельно выполняет задания к каждой теме. 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 лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. На выполнение теста отводится установленное ограниченное время. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося. Повторное прохождение теста допускается не ранее 10 дней.

Методические рекомендации по самостоятельной работе

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). — URL: http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf.

Режим свободного доступа.

Тема 1.

Блок вопросов для самопроверки включает 19 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося различать основные категории и понятия деловой коммуникации, понимать суть социального влияния и эмоционального интеллекта.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на составление индивидуального плана развития компонентов эмоционального интеллекта.

Тема 2.

Блок вопросов для самопроверки включает 16 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося подготовить и провести успешную деловую презентацию, подобрать правильные способы самопрезентации и создания позитивного имиджа.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на изучение наиболее успешных выступлений на TED конференциях. Задание включает в себя ссылки на выступления и авторские комментарии, с указанием на компоненты, требующие особого внимания слушателей. Задание поможет изучить сформированность навыков выступления у других и выбрать те способы и приемы, которые подойдут обучающемуся в его выступлениях.

Тема 3.

Блок вопросов для самопроверки включает 21 вопрос, позволяющий выявить способность обучающегося распознать проявления групповых эффектов, знание командных ролей и технологий подготовки и проведения переговоров и совещаний.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на составление индивидуального плана развития личностных особенностей, повышающих эффективность в групповом взаимодействии.

Тема 4.

Блок вопросов для самопроверки включает не менее 15 вопросов, позволяющих выявить способность составлять деловые письма и организовывать деловую переписку.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на анализ ошибок в собственной деловой переписке. Проанализировать 5 своих последних деловых писем по чек-листу.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем особенности деловой коммуникации?
2. Почему в коммуникации важно совпадение контекстов?
3. Какие этапы процесса коммуникации, на Ваш взгляд, являются самыми важными?
4. Зачем нужно изучать партнера по деловой коммуникации?
5. Каким образом стремление самоутвердиться может снизить эффективность деловой коммуникации?
6. Какие коммуникативные барьеры для Вас являются самыми сложными?
7. Какие техники помогут преодолеть коммуникативные барьеры?
8. Что можно предпринять, чтобы успешно передать информацию?
9. Что можно сделать, чтобы успешно принять сообщение?
10. Какие техники преодоления коммуникативных барьеров кажутся наиболее подходящими для Вас?
11. Что такое социальное влияние?
12. Какие способы социального влияния вы можете назвать?
13. Какой способ социального влияния на Вас действует больше всего?
14. Какими силами социального влияния Вы обладаете?
15. Перечислите виды социального влияния.
16. В чем состоит идея эмоционального интеллекта?
17. Может ли высокий эмоциональный интеллект компенсировать низкий IQ?
18. Какие процессы можно выделить в модели эмоционального интеллекта П. Саловея и Дж. Майера?
19. Какие компоненты эмоционального интеллекта выделяются в модели Д. Гоулмана?
20. В чем состоят особенности публичного выступления?
21. Чем публичное выступление лучше письменной речи?
22. Какие выделяют шаги подготовки к публичному выступлению?
23. Как нужно формулировать цель выступления для слушателей?

24. Каким должен быть основной тезис выступления?
25. Зачем нужно составлять план презентации?
26. Из каких этапов состоит деловая презентация?
27. Какова цель этапа «Введение» деловой презентации?
28. Почему важно продумывать этап «Заключение» деловой презентации?
29. Какой существует алгоритм ответа на вопросы?
30. Какие приемы работы с возражениями Вы можете назвать?
31. Чем самопрезентация отличается от имиджа?
32. Какие компоненты имиджа Вы можете назвать?
33. Какие принципы самопрезентации Вы можете назвать?
34. В чем особенность самопрезентации по телефону?
35. Какие умения формируют правильный имидж в деловой коммуникации?
36. Что такое групповой эффект?
37. В чем проявляется эффект социальной лени?
38. Каковы условия возникновения конформизма?
39. Что такое эффект «мы и они»?
40. В чем проявляется эффект пульсара?
41. Что такое командная роль?
42. Как совокупность командных ролей влияет на эффективность работы?
43. Что произойдет, если в команде будет присутствовать несколько генераторов идей, но ни одного координатора?
44. С Вашей точки зрения, какие роли являются совершенно необходимыми в команде?
45. Есть ли командные роли, от которых можно было бы отказаться и при каких условиях?
46. Что такое конфликт?
47. Какие структурные компоненты конфликта Вы можете назвать?
48. Какие стадии развития конфликта Вы знаете?
49. Обязательно ли конфликтная ситуация перерастет в конфликт?
50. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации выделяются?
51. Какие виды деловых совещаний Вы можете назвать?
52. Какова оптимальная длительность разных видов совещания?
53. Из каких компонентов состоит технология подготовки делового совещания «7П»?
54. Из каких этапов состоит проведение делового совещания?
55. Какие правила помогут сделать совещание более эффективным?
56. Зачем нужно составлять протокол делового совещания?
57. Какими преимуществами обладает письменная деловая коммуникация?
58. Какими недостатками обладает письменная деловая коммуникация?
59. Из каких компонентов состоит деловое письмо?
60. Каков алгоритм работы над деловым письмом?
61. Какие требования к заполнению поля «Тема»?
62. Чей адрес нужно помещать в поле «Кому»?
63. Чей адрес нужно помещать в поле «Копия»?
64. В каких случаях можно использовать поле «Скрытая копия»?
65. Когда следует включать в поле «Копия» адрес руководителя?
66. Какие компоненты формирования делового имиджа есть в электронной переписке?
67. В чем состоят плюсы использования мессенджеров в деловой коммуникации?
68. В чем состоят минусы использования мессенджеров в деловой коммуникации?
69. Какие правила написания сообщений в мессенджерах Вы можете назвать?
70. Какие каналы коммуникации для каких видов деятельности нужно использовать?
71. Почему нельзя использовать голосовые сообщения в деловом чате?

При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в указанной в данной

рабочей программе основной литературе. При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в данной рабочей программе дополнительную литературу. В период между сессиями студенты должны изучать теоретический материал в соответствии с программой курса, выполнять предложенные преподавателем задания для самостоятельной творческой работы, готовиться к сдаче текущей и промежуточной аттестации в виде зачета по учебному курсу, прорабатывая необходимый материал согласно перечню терминов, контрольных вопросов и списку рекомендованной литературы. Практические занятия требуют активного участия всех студентов в обсуждении вопросов, выносимых на семинар. Поэтому важно при подготовке к нему ознакомиться с планом занятия, продумать вопросы, которые хотелось бы уточнить в ходе занятия. Полезно конкретизировать вопросы из предложенных преподавателем. Возможно расширение перечня рассматриваемых вопросов в рамках темы по желанию и предложению обучающихся.

Подготовка к выступлению с докладом или сообщением должна проводиться на базе нескольких источников. В выступлении должны быть приведены примеры управленческой деятельности в конкретных организациях.

Выступление следует предварительно отработать, чтобы речь выступающего была свободной, не привязанной к тексту.

Полезен разбор практических ситуаций. Материал к занятиям можно подобрать в периодических изданиях научного и прикладного характера, выявляя тот, который имеет отношение к современным управленческим проблемам. Аналитический разбор подобных публикаций помогает пониманию и усвоению теоретического материала, формирует навыки использования различных управленческих подходов, решения стандартных задач, развивает способность к нестандартным решениям.

Представление докладов и сообщений с презентациями развивает навыки структурирования материала, способствует его прочному усвоению.

Выполнение самостоятельных творческих заданий позволит студентам развить и укрепить навыки поиска, оценки, отбора информации, совместной групповой работы. В случае возникновения вопросов, необходимости уточнения или разъяснения задания следует обратиться к преподавателю.

Компенсирующие задания предлагаются студентам для самостоятельной работы индивидуально. Отчеты по самостоятельной работе представляются преподавателю в виде докладов с презентацией, а также могут быть рассмотрены на семинаре при наличии времени. Использование электронной почты позволит сделать взаимодействие студента с преподавателем оперативным. Для допуска к сдаче зачета по дисциплине студенты обязаны выполнить все полученные задания, успешно пройти рубежный контроль.

Во время сессии и в межсессионный период основным видом подготовки являются самостоятельные занятия. Они включают в себя не только подготовку к практическим и семинарским занятиям, но и самоконтроль. Самостоятельный контроль знаний должен проводиться регулярно с помощью вопросов к разделам в учебниках, вопросов к темам лекций, тестовым заданиям в учебниках по темам, проверки знаний основных терминов.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. самостоятельные занятия по усвоению лекционного материала: работа с терминологией, ответы на контрольные вопросы по темам, представленным в разделе 6.1 рабочей программы;
2. изучение учебной литературы;
3. использование Интернет-ресурсов через сайт научной библиотеки и подписные электронные ресурсы СЗИУ;
4. При подготовке к семинарским занятиям полезно конкретизировать вопросы из предложенных в плане семинарского занятия. Если обучающийся хочет рассмотреть

вопрос, не входящий в план семинарского занятия, то он должен согласовать это с преподавателем.

Подготовка к выступлению на семинаре должна проводиться на базе нескольких источников. В выступлении должны быть приведены примеры по конкретным проблемам системы государственной и муниципальной службы.

Выступления должны быть предварительно отработаны, чтобы речь выступающего была свободной, не привязанной к тексту.

В процессе обучения учитывается активность на практических занятиях (качество подготовленных докладов, сопровождение докладов презентациями, активность при устном опросе, участии в круглых столах (дискуссии). Решения ситуационных задач (кейсов) выносятся на самостоятельную работу с последующим обсуждением.

Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях. Поэтому подготовка к промежуточной аттестации и групповой работе на практических занятиях подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (раздел учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети). При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в п.6.1. «Основная литература». При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в п.6.2 дополнительную литературу.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Основная литература.

Алексеев, В. Б. Топы. Слагаемые успеха, или Как достичь эффективности в управлении бизнесом : учебное пособие / В. Б. Алексеев, Т. Б. Иванова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2010. — 460 с. — ISBN 978-5-209-03418-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11561.html>

Аннушкин В. И. Риторика: вводный курс: учеб. пособие / В. И. Аннушкин. 4-е изд. М.: Флинта, 2011. 291 с.: URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=83537

Виноградова, С. М. Риторика : учебник и практикум для вузов / С. М. Виноградова, И. С. Силин ; под редакцией С. М. Виноградовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 316 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/469291>

Галло Кармин. Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. — М.: Альпина Паблишер, 2019 URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86847.html>

Гарнер Б. А. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014: URL: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/62355>

Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2015. 272 с. URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/492125>

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— URL: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks»

Журавлев, А. Л. Социальная психология : учебное пособие / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. — 2-е изд., перераб. и доп. —

Москва : ФОРУМ, 2020. — 496 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-494-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1042114>

Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. — 192 с. : ил. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>

Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/471150>

Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1063317>

Козлова В.А. Психология манипулирования — 2014. URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/33437.html>
Методы психологического обеспечения профессиональной деятельности и технологии развития ментальных ресурсов человека [Электронный ресурс]/ А.Ю. Акимова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2014.— 352 с.— URL: <http://www.iprbookshop.ru/51929>— ЭБС «IPRbooks»

Савинков, В. И. Этика государственной службы в схемах : учебное пособие для вузов / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 148 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474061>

Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472417>

Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. Пособие / А. М. Сосновская. СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. 179 с. Замена: Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374>

Цветков В. Л. Психология конфликта: от теории к практике: учеб. Пособие / В. Л. Цветков. М.: ЮНИТИ, 2013. 183 с.: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/15452>

7.2. Дополнительная литература

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.], 2013. - 246 с. URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/370462>

Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2021. — 463 с. URL: <https://urait.ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/069128CC-168C-4E75-B2FB-3FBD3D35DA53>

Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор / Р.И. Гандапас. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. — 192 с.: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/62271>

Голуб, Ирина Борисовна. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво : [учеб. пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2013. - 405 с. Замена: Голуб, И. Б. Русская риторика и культура речи : учебное пособие / И. Б. Голуб, В. Д. Неклюдов. —

Москва : Логос, 2014. — 328 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/51640.html>

Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. — 192 с. : ил. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>

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.

Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 245 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/82877.html>

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, 2020. - (Серия "Бакалавр. Академический курс"). Ч. 1. - 231 с. URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/1A7740C4-1022-4B12-AB91-3B473AA94958>

Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 189 с. — ISBN 978-5-9765-1824-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/125398>

7.3. Иные источники

Белбин Р.М. Команды менеджеров. Как объяснить их успех или неудачу; Кивитс / Kievits - Москва, 2015.

Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб: Питер, 2012.

Джон Максвелл Дж. Работа в команде. Что необходимо знать каждому лидеру. М: Попурри, 2014

Исаев В. В. Организация работы команды проекта; Бизнес-пресса - Москва, 2014.

7.4. Интернет-ресурсы

Портал психологических изданий PsyJournals.ru. URL: <https://psyjournals.ru/>

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

Русскоязычные ресурсы

1. Образовательная платформа ЮРАЙТ <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Znaniy.com» <https://znaniy-com.idp.nwipa.ru/catalog/books/theme>
3. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
4. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
5. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

Англоязычные ресурсы

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.

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.

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.