

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 31.08.2026 14:03:25
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.03 Современные коммуникации в менеджменте
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Консалтинг и репутационный менеджмент в рекламе и связях
общественностью
(наименование образовательной программы)

Очная/заочная
(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Дочкина Анна Александровна, доцент кафедры менеджмента, к.э.н., доцент
Заведующий кафедрой:

Лабудин Александр Васильевич, доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой менеджмента

Рабочая программа дисциплины Б1.О.03 Современные коммуникации в менеджменте одобрена на заседании кафедры менеджмента факультета экономики и финансов СЗИУ РАНХиГС.

протокол № 8 от «02» апреля 2026 г.

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. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. 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

Дисциплина Б1.О.03. «Современные коммуникации в менеджменте» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии) **	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Способен вести деловое общение, осуществлять коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. 3-1. Знает основы коммуникативной культуры. УК-4.1. 3-2. Знает специфику коммуникаций в деловой сфере; основные виды и формы деловых коммуникаций. УК-4.1. 3-3. Знает основные правила деловой коммуникации в устной и письменной форме, виды деловых писем и документов, принципы построения и методики оценки публичного выступления в рамках устной коммуникации и письменных форм текстов. УК-4.1. У-1. Умеет подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения. УК-4.1. У-2. Умеет разрабатывать структуру деловой беседы, презентаций, переговоров, публичного

					выступления как коммуникативного процесса. УК-4.1. У-3. Умеет применять правила деловой коммуникации в устной и письменной форме, составлять документацию, осуществлять выбор языковых средств и композиционных форм для конструирования публичного выступления в соответствии с профессиональными задачами.
	ОПК ОС-4	Способен выполнять научно-исследовательские проекты в менеджменте и смежных областях	ОПК ОС-4.1	Применяет современные коммуникативные технологии, методы обобщения и критического анализа при проведении научных исследований в менеджменте и смежных областях.	ОПК ОС-4.1. 3-1. Знает классификацию видов коммуникации, свойства коммуникации. ОПК ОС-4.1. 3-2. Знает принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе. ОПК ОС-4.1. 3-3. Знает теоретические основы научно-исследовательской деятельности. ОПК ОС-4.1. 3-4. Знает принципы, процессы и методы проведения научных исследований. ОПК ОС-4.1. У-1. Умеет определять коммуникационные потребности заинтересованных сторон. ОПК ОС-4.1. У-2. Умеет осуществлять выбор методов и средств коммуникации. ОПК ОС-4.1. У-3. Умеет разрабатывать план коммуникаций в проекте.

					ОПК ОС-4.1. У-4. Умеет применять современные методы управления для осуществления планирования, организации, контроля, регулирования научно-исследовательской деятельности организаций и коллективов.
--	--	--	--	--	---

** Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*

*** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/108 академических часов.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

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

Теоретические занятия (лекции) проводятся по потокам. Общий объем лекционного курса составляет: по очной форме 4 академических часов, по заочной форме 2 академических часа.

Практические занятия организуются по группам в виде семинаров в диалоговом режиме. Общий объем практических занятий по очной форме 18 академических часа, по заочной форме 10 академических часов.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов по очной форме 82 академических часов, по заочной форме 92 академических часов.

В рамках самостоятельной работы студенты изучают теоретический материал в целях подготовки к тестированию и к устному опросу.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.03 «Современные коммуникации в менеджменте» относится к дисциплинам по выбору обязательной части Блока 1 дисциплин по направлению магистратуры 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Консалтинг и репутационный менеджмент в рекламе и связях общественностью». Изучается на 1 курсе в 1 семестре по очной форме обучения и на 1 курсе по заочной форме обучения.

Курс опирается на знание ряда дисциплин, в первую очередь, Б1.О.01 Современный менеджмент; Б1.О.02 Теория организации и организационное поведение.

Дисциплина Б1.О.03 «Современные коммуникации в менеджменте» предшествует таким дисциплинам, как: Б1.В.03 Копирайтинг. Искусство текстовой коммуникации, Б1.В.04 Управление репутацией компании в сфере интернет, Б1.В.05 Организация публичных мероприятий, Б1.В.07 Система управления отношениями с клиентом и клиентский консалтинг в рекламе и связях с общественностью, Б1.В.08 Коммуникационный консалтинг в системе государственной власти и общественных организаций, Б1.В.ДЭ.03.01 Современные теории массовых коммуникаций.

Объем дисциплины, реализуемый с применением СДО: количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся: всего с применением СДО – 82 а.ч. по очной форме обучения и 92 а.ч. по заочной форме обучения.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при подготовке к защите выпускной квалификационной работы.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Коммуникации в менеджменте. Деловые и публичные выступления.	12,5	0,5			2								10	УО, РФ
Тема 2	Топика и аргументация. Техники убеждения.	14,5	0,5			2								12	УО, ПКЗ
Тема 3	Невербальная	14,5	0,5			2								12	УО, ПКЗ

	коммуникация.														
Тема 4	Управление личными коммуникациями. Кросс-культурные коммуникации	14,5	0,5			2								12	УО, ПКЗ
Тема 5	Социальные коммуникации: теория и практика	14,5	0,5			2								12	УО, ПКЗ
Тема 6	Деловые коммуникации: внутрикорпоративные и клиентские коммуникации. Совещания и переговоры	17	1			4								12	УО, ПКЗ
Тема 7	Массовые и сетевые коммуникации	16,5	0,5			4								12	УО, ПКЗ
Промежуточная аттестация														Зачет	
Итого		108	4			18				4				82	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или)		Объем дисциплины, ак.час		Форма текущего
		ВСЕГ	Контактная работа обучающихся	Самостоятельная	

	разделов	О	с преподавателем по видам учебных занятий									работа			контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Коммуникации в менеджменте. Деловые и публичные выступления.	12	1			1								10	УО, РФ
Тема 2	Топика и аргументация. Техники убеждения.	14	-			2								12	УО, ПКЗ
Тема 3	Невербальная коммуникация.	15	-			1								14	УО, ПКЗ
Тема 4	Управление личными коммуникациями. Кросс-культурные	16	-			2								14	УО, ПКЗ

	коммуникации													
Тема 5	Социальные коммуникации: теория и практика	15	-			1							14	УО, ПКЗ
Тема 6	Деловые коммуникации: внутрикорпоративные и клиентские коммуникации. Совещания и переговоры	17	1			2							14	УО, ПКЗ
Тема 7	Массовые и сетевые коммуникации	15	-			1							14	УО, ПКЗ
Промежуточная аттестация													Зачет	
Итого		108	2			10					4		92	

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

ПКЗ – практическое контрольное задание

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Р – реферат.

УО – устный опрос.

ПЗ – практическое задание.

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: интерактивная лекция-диалог, работа в малых группах.

Темы 1-7 могут быть освоены с применением ЭО и ДОТ с контролем в системе электронного обучения Академии.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникации в менеджменте. Деловые и публичные выступления (УК-4.1. 3-1, ОПК ОС-4.1. 3-1., 3-2.)

Введение в предмет. Коммуникационные барьеры на современном рабочем месте. Современные тренды в развитии коммуникаций, коммуникационных технологий, средств. Что такое коммуникация, и когда началось ее изучение. Какой смысл вкладывается в термин «коммуникации» современной наукой. Виды коммуникаций, какими пользуется бизнес. Деловые коммуникации в современных организациях. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций. Принципы эффективной деловой коммуникации. Что такое речь. Цели и формы речи. Публичная речь. Типы речи. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. Подготовка речи и ее структура. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров.

Тема 2. Топика и аргументация. Техники убеждения (УК-4.1. 3-1, ОПК ОС-4.1. 3-1., 3-2.)

Речь и язык. Виды речи. Речевая коммуникация. Речевая импровизация. Стили речи. Особенности устной речи. Нелитературные формы языка. Доминанта стиля речи. Техники и приемы речевой импровизации. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Развитие топики в русской риторике. Современное использование топики в коммуникациях. Топика и топы. Смысловые модели. Место моделей – топов. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Общая характеристика аргументации. Логическая основа аргументации. Аргументация и доказательство. Структура «доказательства». Как упорядочить аргументы. Техники убеждения.

Тема 3. Невербальная коммуникация (УК-4.1. 3-3, У-1, ОПК ОС-4.1 У-1, У-2.)

Понятие невербальной коммуникации и ее функции. Система невербальной коммуникации. Подсистемы невербальной коммуникации. Виды невербальных проявлений. Движения во время речи, жесты, поза. Воздействие невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса. Кросс-культурные особенности невербальной коммуникации.

Тема 4. Управление личными коммуникациями. Кросс-культурные коммуникации (УК-4.1. 3-3, ОПК ОС-4.1. 3-2, У-1)

Межличностное восприятие. Восприятие речи. Феномен первого впечатления. Эффекты восприятия. Диалог: понятие и значение. Конструктивный, деструктивный сценарий диалога. Перевод деструктивной модели в конструктивную. Выход из конфликта. Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов. Нетворкинг, его виды. Подготовка к новым контактам. Кросс-культурный менеджмент. Коммуникации с представителями других культур. Кросс-культурный шок. Понятие личности и ее структура. Понятие «личные коммуникации». Личность, коммуникационная деятельность и общение в системе социальных коммуникаций, антиподы. Темперамент, его типы. Процесс делового общения как коммуникация между личностями. Эффективность межличностной коммуникации. Модель двусторонней коммуникации. Зоны коммуникаций. Трудности в межличностной коммуникации. Приемы эффективной межличностной коммуникации. Причины неэффективной межличностной коммуникации. Кросс-культурные «столкновения». Компоненты коммуникационного процесса.

Тема 5. Социальные коммуникации: теория и практика (УК-4.1. 3-2, У-3, ОПК ОС-4.1. 3-2, У-1)

История становления и развития социальных коммуникаций. Коммуникативная революция. Становление новых форм социальной коммуникации. Системы социальной коммуникации. Модели коммуникативного пространства. Основные понятия социальной коммуникации: общение, коммуникация, коммуникативная деятельность. Коммуникации в государственных и общественных структурах. Сегментация и массовые коммуникации. Коммуникации в различных отраслях социальной сферы. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях. Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть.

Тема 6. Деловые коммуникации: внутрикорпоративные и клиентские коммуникации. Совещания и переговоры (УК-4.1. 3-3, У-2, ОПК ОС-4.1. 3-2.)

Менеджмент делового общения. Понятие делового общения, его стиля. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей. Этапы (стадии) и тактика ведения деловых переговоров. Типичные модели поведения на переговорах. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, функции визитной карточки в

деловой жизни. Сувениры и подарки в деловой сфере. Внутрикorporативные коммуникации. Персона переговорщика. Типы переговорщиков. Виды переговоров. Золотой тетрадер переговоров. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка, телефонные переговоры. Правила проведения совещаний. Мульти-культурные команды.

Тема 7. Массовые и сетевые коммуникации (ОПК ОС-4.1. 3-1., 3-2., У-1)

Введение в изучение массовой коммуникации. Современные средства массовой коммуникации: сущность и структура. Тенденции развития СМИ. Состояние региональных СМИ: характерные черты и проблемы. Функции СМИ как отражение реальных потребностей социальных институтов и аудитории. Новые информационные технологии. Интерактивные средства массовой коммуникации. Массмедиа в системе отношений общества и власти. Информационные технологии как основа сетевых коммуникаций. Классификация видов информационных технологий и сетевых коммуникаций. Социальные сети в Интернете и их роль в коммуникационном процессе. Этика и нормы поведения, технологии управления имиджем. Область применения социальных сетей. Социальные сети и новая социальность. Обзор площадок социальных медиа в сети Интернет. Обзор пользовательского контента (UGC). Конструирование социальной реальности. Социальные медиа в профессиональной деятельности. Принципы работы социальных медиа. Взаимодействие с аудиторией в киберпространстве.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

1.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.03 Современные коммуникации в менеджменте входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа - это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями

предложенных		3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа.	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок.

	ответ	3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.
--	-------	---	--

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
70 баллов	30 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): реферат, устный опрос, практическое задание.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся вне контрольных точек:

Тема 3. Невербальная коммуникация

Устный опрос:

1. Дайте определение невербальной коммуникации. Перечислите её основные функции.
2. Опишите систему невербальной коммуникации. Из каких подсистем она состоит?

3. Назовите и кратко охарактеризуйте основные виды невербальных проявлений.
4. Какую роль играют движения во время речи, жесты и поза в общении? Приведите примеры.
5. Каким образом невербальные средства воздействуют на аудиторию во время публичного выступления?
6. Перечислите основные методы невербального воздействия. В чём суть каждого из них?
7. Проанализируйте невербальные инструменты известных политических или бизнес-ораторов (приведите конкретные примеры).
8. Что такое голосовое воздействие? Как акцентирование и расстановка пауз влияют на восприятие речи?
9. Назовите методы развития голоса, используемые для эффективной коммуникации.
10. В чём проявляются кросс-культурные особенности невербальной коммуникации? Приведите примеры различий в жестах, дистанции или зрительном контакте в разных культурах.

Тема 6. Деловые коммуникации: внутрикорпоративные и клиентские коммуникации. Совещания и переговоры

Устный опрос

1. Дайте определение делового общения. Что понимается под стилем делового общения? Назовите основные разновидности стилей.
2. Какие виды слушания в деловой коммуникации вы знаете? Охарактеризуйте роль активного и пассивного слушания для эффективного общения.
3. Перечислите основные барьеры делового взаимодействия. Какие из них чаще всего возникают при внутрикорпоративной коммуникации?
4. Опишите характер деловых переговоров. Как правильно определить цели переговоров и почему это важно?
5. Назовите основные этапы (стадии) ведения деловых переговоров. Какая тактика используется на каждом из этапов?
6. Какие типичные модели поведения на переговорах существуют? Как они влияют на итоговый результат?

7. Расскажите о правилах обращений, представлений и приветствий в деловой сфере. Приведите примеры корректного и некорректного представления.
8. Каково назначение и функции визитной карточки в деловой жизни? Как правильно вручать и принимать визитные карточки? Какое место занимают сувениры и подарки в деловой сфере?
9. Что такое «золотой тетраэдр переговоров»? Какие техники постановки переговорных целей и методы их достижения вы можете назвать?
10. Каковы правила проведения совещаний? В чём особенности управления мульти-культурными командами в рамках внутрикорпоративных коммуникаций и переговоров?

5.3. Тематические блоки дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,1	10
КТ - 2	100	0,1	10
КТ - 3	100	0,1	10
КТ - 4	100	0,1	10
КТ - 5	100	0,1	10
КТ - 6	100	0,1	10
КТ - 7	100	0,1	10
Итого:	х	0,7	70

Формула расчета результата контрольной точки: Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1

Тема 1. Коммуникации в менеджменте. Деловые и публичные выступления

Темы рефератов:

1. Эволюция понятия «коммуникация»: от античности до современной науки управления.
2. Коммуникационные барьеры на современном рабочем месте: виды, причины и способы преодоления.
3. Современные тренды в развитии деловых коммуникаций: цифровизация, удалённая работа и гибридные форматы.
4. Новые коммуникационные технологии и их влияние на эффективность менеджмента.
5. Виды коммуникаций в бизнесе: формальные, неформальные, вертикальные, горизонтальные.
6. Деловые коммуникации в современных организациях: функции, каналы и проблемы внедрения.
7. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в менеджменте.
8. Принципы эффективной деловой коммуникации: открытость, обратная связь, адаптация к адресату.
9. Речь как инструмент делового общения: понятие, цели и основные формы (устная, письменная, диалогическая, монологическая).
10. Публичная речь в менеджменте: специфика, задачи и отличия от других форм деловой коммуникации.
11. Типы речи в деловой и публичной коммуникации: информационная, аргументирующая, эпидейктическая (церемониальная).
12. Письменные высказывания в публичном пространстве: особенности деловых писем, постов, пресс-релизов и отчётов.
13. Подготовка публичной речи: от выбора темы до финальной редакции текста.
14. Структура публичного выступления: вступление, основная часть, заключение – функции и приёмы.
15. Оценка речевой ситуации: анализ контекста, целей, времени, места и ожиданий аудитории.
16. Типология аудиторий в деловой и публичной коммуникации: по размеру, однородности, отношению к теме и уровню подготовки.
17. Параметры речевой ситуации: оратор, аудитория, тема речи – их взаимосвязь и влияние на успех выступления.

18. Типология аудиторий с учётом мотивации, настроения и ценностных ориентаций слушателей.

КТ-2

Тема 2. Топика и аргументация. Техники убеждения

Практическое задание 1:

Практическое задание «Убеди за 5 минут: от топов к аргументам»

Общая инструкция для студентов:

Вы - менеджер, который продвигает внутри компании внедрение еженедельных 15-минутных коротких совещаний (daily stand-ups) вместо одного долгого двухчасового собрания по пятницам. Ваша задача - подготовить устное аргументированное выступление (2-3 минуты) и его письменную схему.

Задание состоит из 4 частей. Работа выполняется индивидуально. Время выполнения - 25 минут на подготовку, 5 минут на устное представление (по желанию).

Часть 1. Поиск идей через топику (7 минут). Используя смысловые модели топы, заполните таблицу. Для каждого топа придумайте один тезис или аргумент в пользу внедрения коротких совещаний. Используя **смысловые модели-топы**, заполните таблицу. Для каждого топа придумайте один тезис или аргумент в пользу внедрения коротких совещаний.

Топ (смысловая модель)	Ваш тезис / идея
Топ «определение» (что это такое, по сути)	<i>Пример: короткие совещания — это инструмент фокуса на главном, а не пустая трата времени</i>
Топ «причина - следствие» (что будет, если внедрить)	
Топ «противопоставление» (чем это лучше старого формата)	

Топ (смысловая модель)	Ваш тезис / идея
Топ «авторитет» (кто так уже делает и добился успеха)	
Топ «возможное-невозможное» (почему это реально внедрить здесь и сейчас)	

Часть 2. Структура доказательства (8 минут)

Выберите один из тезисов, сформулированных в Части 1. Постройте вокруг него полную структуру доказательства по схеме:

Тезис (ваше утверждение - что именно нужно сделать)

Аргументы (минимум 2, максимум 3 - факты, примеры, логические доводы)

Демонстрация (как аргументы связаны с тезисом - одной фразой)

Часть 3. Упорядочивание аргументов и речевая импровизация (10 минут)

Представьте, что ваше выступление длится всего 1 минуту (например, вас неожиданно попросили высказаться в лифте с руководителем).

Используя один из приёмов упорядочивания аргументов (восходящая последовательность - от слабого к сильному; нисходящая - от сильного к слабому; метод Сократа - через наводящие вопросы), напишите краткую речь (5-7 предложений).

Включите в неё не менее двух приёмов речевой импровизации:

- риторический вопрос
- приём «мостик» (фраза-связка типа «*И вот что важно*», «*Представьте на минуту*»)
- или обращение к опыту собеседника

Часть 4. Анализ техник убеждения (5 минут)

Прочитайте предложенную ниже аргументацию оппонента. Определите:

- какой логический недостаток (ошибка) в ней содержится?
- какую технику убеждения можно применить, чтобы парировать этот аргумент?

Текст оппонента:

«Мы не будем внедрять короткие совещания. В прошлом году один стартап пробовал такую систему, и у них ничего не получилось - все равно приходилось собирать дополнительные встречи. Значит, это бесполезно».

Ответьте письменно:

Логическая ошибка оппонента (выберите из списка: поспешное обобщение, подмена тезиса, ложная аналогия, аргумент к невежеству).

Ваш контр-аргумент с использованием одной из техник убеждения (пример, факт, разбиение, «да, но...», ссылка на авторитет).

КТ-3

Тема 3. Невербальная коммуникация

Практическое задание 2. «Невербальный дубль: скажи без слов».

Формат работы: пары (один - «оратор», второй - «аналитик»).

Затем меняются ролями.

Время: 10 минут (5 минут на первого участника + 5 минут на второго).

Задание для пары

Шаг 1 (1 минута). «Оратор» получает от преподавателя одну из фраз (см. карточки ниже). Задача: произнести эту фразу дважды:

- Первый раз - с нейтральной невербальной подачей (без интонации, без жестов, с «закрытой» позой).
- Второй раз - с использованием не менее трёх невербальных средств (интонация, жест, поза, пауза, взгляд).

Фраза при этом не меняется. Меняется только невербальное сопровождение.

Шаг 2 (1 минута). «Аналитик» после каждого из двух прослушиваний отвечает на три вопроса устно (можно кратко записать):

- Какое сообщение я реально услышал в первом случае? Какое - во втором?
- Какие невербальные средства я заметил во втором случае (перечислить)?
- Какому оратору я поверил больше и почему?

Шаг 3 (3 минуты). Пара меняется ролями и повторяет шаги 1 - 2.

Примеры карточек с фразами:

Карточка 1

«Я полностью согласен с вашим предложением»

Карточка 2

«Это очень интересная идея, но она требует доработки»

Карточка 3

«У нас совсем нет времени на это обсуждение»

Карточка 4

«Я уверен, что мы справимся с этой задачей»

Вопросы для общего обсуждения (2 минуты после задания, на всю группу)

Преподаватель задаёт всей аудитории:

- В чём разница между позой уверенности и позой закрытости? Приведите пример из упражнения.
- Как пауза изменила смысл фразы у кого-то из участников?

-Как бы та же фраза прозвучала в деловой культуре Японии и Италии? (кросс-культурный аспект)

КТ-4

Тема 4. Управление личными коммуникациями. Кросс-культурные коммуникации.

Практическое задание 3: «Межличностное восприятие. Диалог. Нетворкинг. Кросс-культурные аспекты» (один основной этап + подведение итогов. Работа в парах).

Ситуация (общая для всех пар)

Вы - два сотрудника одной компании, которые впервые видят друг друга (работаете в разных филиалах). Вам необходимо совместно запустить новый проект. У каждого - своя позиция, которая создаёт трудности в межличностной коммуникации.

Перед началом диалога каждый участник получает индивидуальную карточку с установкой. Прочитайте её про себя. Ваша задача - в течение 5 минут провести диалог, стараясь следовать установке, после чего осознанно перевести диалог в конструктивное русло (если он стал деструктивным).

Карточки для участника А (разрезать и раздать)

Карточка А1	Карточка А2
Тип темперамента: холерик. Вы говорите быстро, перебиваете, жестикулируете. Ваша установка в начале диалога - доминировать и настоять на своём графике работы. Считаете, что партнёр некомпетентен.	Тип темперамента: меланхолик. Вы говорите тихо, долго подбираете слова, легко смущаетесь. Ваша установка в начале диалога - избегать конфликта, соглашаться, лишь бы не спорить. Боитесь показаться глупым.

Карточка А3	Карточка А4
Кросс-культурный аспект: культура с высокой дистанцией власти (Япония). Вы ждёте от	Кросс-культурный аспект: культура с низкой дистанцией власти (Нидерланды). Считаете,

Карточка А3	Карточка А4
партнёра уважения к старшинству (вам 45 лет, ему/ей 25). Прямые возражения считаете оскорбительными. Ваша установка в начале диалога — не говорить «нет» прямо, а молчать или уходить от ответа.	что возраст не важен, главное — компетентность. Ваша установка в начале диалога — говорить прямо, спорить открыто, предлагать альтернативы. Молчание воспринимаете как несогласие.

Карточки для участника Б (разрезать и раздать)

Карточка Б1	Карточка Б2
Тип темперамента: флегматик. Вы говорите медленно, спокойно, с паузами. Ваша установка в начале диалога - сохранять нейтралитет и переложить решение на начальника. Не любите быстрых решений.	Тип темперамента: сангвиник. Вы говорите громко, эмоционально, легко переключаетесь между темами. Ваша установка в начале диалога - казаться дружелюбным, но отвлекаться на второстепенные темы.
Карточка Б3	Карточка Б4
Кросс-культурный аспект: культура с высокой контекстностью (арабские страны). Для вас важны личные отношения до дел. Ваша установка в начале диалога - расспрашивать о семье, здоровье, предлагать чай/кофе (условно). Прямой отказ обсуждать дела обижает.	Кросс-культурный аспект: культура с низкой контекстностью (Германия). Для вас важна суть дела, а не личные отношения. Ваша установка в начале диалога - сразу переходить к фактам, срокам, бюджету. Личные вопросы считаете неуместными.

Ход работы в парах (15 минут)

Шаг 1 (1 минута). Участники молча читают свои карточки. Преподаватель назначает, кто А, кто Б, и раздаёт карточки (А1+Б1, А2+Б2, А3+Б3, А4+Б4 -можно использовать любую комбинацию).

Шаг 2 (5 минут). Диалог по заданной установке (первая часть). Участник А начинает первым. Тема диалога: *«Согласовать сроки запуска проекта до пятницы - у каждого своё видение».*

Шаг 3 (5-7 минут). Участники осознанно переводят диалог в конструктивное русло, используя:

- выявление общих тем («а в чём мы обе/оба заинтересованы?»);
- приёмы эффективной межличностной коммуникации (перефразирование, «я-сообщения», активное слушание);
- стратегию поведения в диалоге (переход от спора к обмену информацией или побуждению к действию).

Шаг 4 (2 минуты). Каждый участник письменно (кратко) отвечает на вопрос: *-Какая из зон коммуникации (по модели двусторонней коммуникации) была нарушена в начале диалога и что именно вы сделали, чтобы её восстановить?*

Подведение итогов (5 минут в общем кругу)

Преподаватель задаёт группе вопросы для обсуждения:

1. **Феномен первого впечатления.** Как карточка (темперамент / кросс-культурная установка) повлияла на ваше первое восприятие партнёра? Сработал ли какой-либо эффект восприятия (ореол, первичности, новизны)?
2. **Деструктивный и конструктивный сценарий.** В какой момент диалог стал деструктивным? Что помогло его перевести? Назовите конкретные фразы или приёмы.
3. **Кросс-культурное «столкновение».** Для пар, работавших с карточками А3/Б3 и А4/Б4: в чём проявился кросс-культурный шок или непонимание? Как его преодолеть?
4. **Эффективность межличностной коммуникации.** Какая причина неэффективной межличностной коммуникации из вашего диалога оказалась самой труднопреодолимой

Тема 5. Социальные коммуникации: теория и практика

Практическое задание 4: «Проектирование модели коммуникативного пространства»

Формат работы: индивидуально или в мини-группах (3 - 4 человека).
Время: 20 минут на выполнение + 5 минут на презентацию и обсуждение (по желанию преподавателя).

Этап 1. Ситуация для моделирования (2 минуты на чтение)

Выберите одну из двух ситуаций (или получите от преподавателя).

Ситуация А (кризисная)

Крупный государственный университет столкнулся с утечкой персональных данных студентов и сотрудников (адреса, телефоны, паспортные данные). Информация попала в открытый доступ. Студенты возмущены, родители требуют объяснений, СМИ уже написали несколько негативных новостей. Ректор поручил вам (отделу по связям с общественностью) выстроить коммуникативное пространство для управления кризисом.

Ситуация Б (внедрение новой социальной услуги)

В небольшом городе открывается центр социальной помощи пожилым людям «Забота» (бесплатные консультации юриста, психолога, клуб по интересам, помощь на дому). Целевая аудитория - люди старше 65 лет, а также их взрослые дети (35–50 лет). Бюджет на коммуникации минимальный. Задача - сформировать модель коммуникативного пространства, чтобы жители узнали о центре, поверили ему и начали обращаться.

Этап 2. Задание (15 минут)

Постройте модель коммуникативного пространства для выбранной ситуации в виде схемы или таблицы. Опишите все основные элементы, используя понятия из темы.

Структура модели (обязательные компоненты)

Элемент модели	Что нужно описать для вашей ситуации
Субъекты коммуникации (кто передаёт информацию)	
Объекты (аудитории) (кому предназначена информация) – с учётом сегментации	
Каналы и средства коммуникации (включая СМИ и новые формы)	

Элемент модели	Что нужно описать для вашей ситуации
Содержание / сообщения (о чём, в каком тоне, с какими аргументами)	
Обратная связь (как вы её собираете и учитываете)	
Учёт коммуникативных революций / новых форм (что из современных технологий вы используете)	
Особенности коммуникации в кризисной / конфликтной ситуации (если ситуация А) или в социальной сфере (если ситуация Б)	

Модель может быть представлена в виде:

- схемы (круги, стрелки, блоки) с пояснениями;
- развёрнутой таблицы;
- списка с подпунктами + рисунок от руки.

Этап 3. Дополнительный вопрос для анализа (3 минуты)

После того как модель построена, кратко ответьте письменно на вопрос:

- *Какая из изученных вами систем социальной коммуникации (например, межличностная, групповая, массовая, организационная) является ведущей в вашей модели и почему?*
- *Какую роль в ней играют средства массовой информации как главная коммуникативная сеть?*

Подведение итогов (5- 10 минут)

Преподаватель организует краткую презентацию моделей (разных ситуаций) и обсуждает:

- Чем отличаются модели для кризисной и для социально-сервисной ситуации?
- Учтена ли сегментация аудитории (например, для центра «Забота»: пожилые люди и их взрослые дети — совершенно разные каналы и тоны сообщений)?
- Как в модели отражены коммуникативные революции (появление интернета, социальных сетей, мессенджеров)?
- Где в модели находится СМИ — главный канал, вспомогательный или анти-канал (в кризисе)?

- Как в модели учитывается обратная связь (без неё коммуникация превращается в вещание)?

КТ-6

Тема 6. Деловые коммуникации: внутрикорпоративные и клиентские коммуникации. Совещания и переговоры

Практическое задание 5. «Менеджмент делового общения. Переговоры, совещания, внутрикорпоративные коммуникации». Задание рассчитано на самостоятельную работу групп (20–25 минут подготовки + 5–7 минут презентации) и завершается конкретным результатом - публичной защитой разработанного документа/плана.

Групповое задание «Переговорный кейс: от барьеров к "Золотому тетраэдру"»
Формат работы:

- Группы по 3 - 5 человек (каждая группа получает свой тип кейса).
- Время: 25 минут на подготовку + до 7 минут на презентацию результата.

Результат: групповая презентация (устная + визуальный слайд/флипчарт с итоговым документом).

Общая инструкция для всех групп (Исходная ситуация).

Ваша компания направляет вас на **переговоры** (или проводит внутреннее совещание) в описанной ниже ситуации. Ваша задача - подготовить **три документа/плана** (конкретный перечень зависит от типа кейса) и представить их на защите.

Сквозные требования к работе любой группы:

1. Учитывать **типы переговорщиков** (из вашей команды и противоположной стороны).
2. Прописать **этапы переговоров** (минимум 3 этапа и тактику на каждом).
3. Использовать понятие «**Золотой тетраэдр переговоров**» (интересы, критерии, варианты, отношения).
4. Описать, как вы будете работать с **барьерами делового взаимодействия** (минимум два барьера и способ их преодоления).
5. Учесть **форму контакта** (личная встреча / телефон / электронная переписка).

Распределение кейсов по группам

№п/п	Тип кейса	Краткое описание ситуации
1	Конфликтные переговоры с отказом	Вы - поставщик ИТ-услуг. Крупный клиент отказывается платить по

№п/п	Тип кейса	Краткое описание ситуации
		контракту за второй этап работ, ссылаясь на некачественный первый этап. Ваша задача - провести переговоры, не потеряв клиента, но получить оплату.
2	Внутрикорпоративное совещание (конфликт подразделений)	Отдел маркетинга и отдел продаж не могут согласовать бюджет на новую рекламную кампанию. Маркетинг хочет потратить 2 млн на имидж, продажи - 0,5 млн на акции для быстрых продаж. Провести совещание с итоговым решением.
3	Переговоры без личного контакта (электронная переписка + телефон)	Вы - заказчик строительства. Подрядчик уже трижды срывает сроки, ссылаясь на погоду и болезни. Личной встречи в ближайшие две недели не будет. Договориться по телефону и подтвердить почтой новые сроки и штрафы.
4	Мультикультурная команда (переговоры с иностранным партнёром)	Вы - российский экспортёр. Ведущий переговоры с китайской компанией (высокая дистанция власти, важны отношения и ритуалы). Китайская сторона не говорит «нет» прямо, но тянет с решением уже месяц. Запустить проект до конца квартала.

Конкретный результат - что каждая группа представляет

Группа 1 (конфликтные переговоры) представляет:

1. **План переговоров** по этапам (стадии) с указанием тактики на каждой.
2. **Три метода работы с отказом** клиента (прописанные фразами).
3. **Схему «Золотого тетраэдра»** для данной ситуации (список интересов каждой стороны, критерии, варианты).

Группа 2 (совещание) представляет:

1. **Регламент и правила совещания** (тайминг, роли, порядок выступлений).

2. **Итоговое решение** (компромисс или иной вариант) с обоснованием, как вы его достигли.
3. **Типы переговорщиков** в каждом отделе и приёмы работы с каждым типом (например, «танк», «угодник», «аналитик»).

Группа 3 (без личного контакта) представляет:

1. **План телефонного разговора** (с script — ключевыми фразами).
2. **Черновик электронного письма** с подтверждением договорённостей (тема, структура, тон).
3. **Список барьеров** при удалённой коммуникации и способы их снятия (минимум 2).

Группа 4 (мультикультурная) представляет:

1. **Таблица культурных различий** (ваша культура vs китайская) с указанием, что менять в своём поведении.
2. **Сценарий приветствия, представления и обмена сувенирами** (что дарить, как вести себя за столом).
3. **Стратегию выхода из «молчаливого отказа»** (как услышать «нет» и как запросить решение, не теряя лица).

Формат презентации

Каждая группа выступает до **7 минут**. Презентация должна включать:

1. **Краткое описание ситуации** (30 секунд).
2. **Представление итогового документа** (4–5 минут) — можно на флипчарте, слайде или просто устно с таблицей на доске.
3. **Ответ на один вопрос от преподавателя или другой группы** (1–2 минуты).

КТ-7

Тема 7. Массовые и сетевые коммуникации

Практическое задание 6 (индивидуальное). Подготовка выступления с оформленной презентацией на выбранную тему.

Вопросы охватывают все содержательные блоки: теорию массовой коммуникации, СМИ, новые технологии, социальные сети, этику и конструирование реальности. Вопросы сформулированы для развёрнутого устного ответа, требуют анализа и опоры на современные примеры.

Блок 1. Теория массовой коммуникации и СМИ (вопросы 1–6)

1. Дайте определение массовой коммуникации. Чем она принципиально отличается от межличностной и групповой коммуникации с точки зрения структуры и обратной связи?
2. Охарактеризуйте современную структуру средств массовой коммуникации. Какие новые элементы (платформы, форматы) появились за последние 10 лет и как они изменили традиционную медиасистему?
3. Назовите основные тенденции развития СМИ в цифровую эпоху. Какие из них вы считаете позитивными, а какие — угрожающими качеству журналистики? Аргументируйте.
4. Опишите характерные черты и ключевые проблемы региональных СМИ в России (или вашей стране/регионе) на текущий момент. Чем они отличаются от федеральных медиа?
5. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции СМИ. Как эти функции трансформируются в условиях, когда аудитория сама создаёт контент (UGC)?
6. Объясните, как массмедиа участвуют в системе отношений «общество — власть». Приведите примеры реализации информационной, контрольной и легитимирующей функций СМИ по отношению к политическим институтам.

Блок 2. Новые информационные технологии и сетевые коммуникации (вопросы 7–11)

7. Что понимается под «новыми информационными технологиями» в контексте коммуникации? Назовите три ключевые технологии, которые изменили принципы массовой коммуникации за последние 20 лет.
8. Дайте характеристику интерактивных средств массовой коммуникации. В чём отличие интерактивных медиа от неинтерактивных с точки зрения модели коммуникации (отправитель — сообщение — получатель)?
9. Предложите классификацию видов информационных технологий и сетевых коммуникаций (по любому основанию: по типу передачи данных, по степени открытости, по цели использования). Обоснуйте выбранное основание.
10. Как информационные технологии выступают в качестве технологической основы сетевых коммуникаций? Что изменилось в структуре коммуникационного процесса с появлением интернета вещей (IoT) и мобильных устройств?
11. Какое место в сетевых коммуникациях занимают социальные сети? По каким параметрам социальные сети отличаются от традиционных форумов и блогов начала 2000-х годов?

Блок 3. Социальные сети: роль, этика, управление имиджем (вопросы 12–16)

12. Опишите роль социальных сетей в современном коммуникационном процессе. Какие функции социальных сетей не может заменить ни один другой канал массовой коммуникации?
13. Перечислите основные площадки социальных медиа в русскоязычном и глобальном интернете (не менее 5). Для каждой площадки укажите её специфическую аудиторию и доминирующий тип контента.
14. Что такое пользовательский контент (UGC)? Приведите три примера разных типов UGC и объясните, как UGC меняет отношения между профессиональными медиа и аудиторией.
15. Сформулируйте основные этические нормы и правила поведения специалиста по коммуникациям в социальных сетях. Какие этические дилеммы возникают при управлении имиджем компании в киберпространстве?
16. Опишите технологии управления имиджем в социальных сетях. Чем работа над имиджем в соцсетях отличается от традиционного PR в офлайн-СМИ? Приведите пример успешного или провального кейса.

Блок 4. Социальная реальность, профессиональная деятельность и взаимодействие с аудиторией (вопросы 17–20)

17. Объясните понятие «конструирование социальной реальности» применительно к массовым и сетевым коммуникациям. Как социальные сети влияют на этот процесс в сравнении с традиционными СМИ?
18. Каковы принципы работы социальных медиа как профессионального инструмента (алгоритмы, вовлечение, виральность, аналитика)? Выберите два принципа и подробно раскройте их.
19. Опишите специфику взаимодействия с аудиторией в киберпространстве. Какие риски и возможности появляются у коммуникатора при переходе от однонаправленной модели «вещания» к диалогу в соцсетях?
20. Как социальные сети формируют «новую социальность»? Что меняется в идентичности, групповой динамике и формах солидарности человека, который значительную часть коммуникации переносит в онлайн-среду? Приведите конкретные примеры из современных практик.

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания реферата:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы</i>	<i>0-40</i>	<i>Детальное, последовательное описание всех элементов с конкретными примерами</i>
<i>Стилистика</i>	<i>0-20</i>	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Логика изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, аргументы подтверждают выводы</i>
<i>Оригинальность</i>	<i>0-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания практического задания:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы</i>	<i>0-40</i>	<i>Детальное, последовательное описание всех элементов с конкретными примерами</i>
<i>Стилистика</i>	<i>0-20</i>	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Логика изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, аргументы подтверждают выводы</i>
<i>Оригинальность</i>	<i>0-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Для прохождения тестирования в СДО необходим компьютер или планшет с доступом в интернет.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме **зачета**.
Зачет проводится в форме компьютерного тестирования в СДО.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Закрытые вопросы (выбор одного ответа)

1. Что изучает наука «кинесика»?

- А) Организацию времени в общении
- Б) Зрительный контакт и движение глаз
- В) Жесты, позы и телодвижения человека +
- Г) Расстояние между общающимися

2. Какая дистанция общения (по Э. Холлу) обычно используется между хорошими знакомыми или друзьями?

- А) Публичная (более 3,6 м)
- Б) Личная (от 0,45 до 1,2 м) +
- В) Социальная (от 1,2 до 3,6 м)
- Г) Интимная (до 0,45 м)

3. Что означает поза «нога на ногу» с закидыванием ноги на ногу и скрещиванием рук на груди в большинстве культур?

- А) Полное открытость и доверие
- Б) Нетерпение и желание уйти
- В) Защитная позиция или закрытость +
- Г) Сильное привлечение внимания

4. В деловой переписке (мессенджеры, email) к невербальным средствам общения можно отнести:

- А) Только подпись и должность
- Б) Время отправки сообщения
- В) Смайлы, эмодзи и знаки препинания (например, «!!!») +
- Г) Длину предложений

5. В какой стране активный, непрерывный зрительный контакт во время разговора может считаться признаком агрессии или вызовом?

- А) В США
- Б) В Италии
- В) В Японии +
- Г) В Бразилии

Открытые вопросы (краткий ответ)

1. Назовите три основные системы невербальной коммуникации (например: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная — любые три).

Правильный вариант: Визуальная (жесты, мимика), Акустическая (голос, интонация), Тактильная (прикосновения).

2.Приведите пример проявления паралингвистических особенностей невербальной коммуникации (то, что связано с голосом, но не словами).

Варианты правильного ответа: Громкость голоса, тембр, паузы, вздохи, покашливание, темп речи, смех.

3.Если собеседник часто прикасается руками к лицу, потирает мочку уха, поправляет галстук (у мужчины) или отводит волосы со лба (у женщины), на что это может указывать?

Правильный ответ: На неуверенность, смущение, попытку скрыть правду (обман/ложь) или на снижение внимания/скуку (так называемые «жесты-адаптеры»).

Типовые вопросы для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	1. Что из перечисленного НЕ является функцией невербальной коммуникации? А) Создание и передача образов (имиджа) Б) Регулирование разговора (смена ролей говорящего/слушающего) В) Замена глаголов в иностранных языках (например, спряжение) <i>+(это грамматическая функция языка, а не невербальная)</i> Г) Выражение эмоциональных состояний
		Согласно содержанию темы, к какой подсистеме невербальной коммуникации относятся жесты, позы и движения во время речи? А) Проксемика (организация пространства) Б) Кинесика + В) Паралингвистика (голос) Г) Такесика (прикосновения)
Задание закрытого типа с выбором нескольких	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа	Если политический оратор на трибуне стоит прямо, стопы на ширине плеч, руки раскрыты ладонями к залу, а подбородок приподнят — какие эффекты это создает?

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	ождается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Выберите два правильных ответа. А) Эффект неуверенности и сомнения Б) Эффект закрытости и защиты В) Эффект уверенности + Г) Эффект контроля аудитории + Какие кросс-культурные особенности невербальной коммуникации верны для делового общения в Японии по сравнению с США или Италией? Выберите три правильных ответа. А) Длительный прямой зрительный контакт обязателен для проявления уважения Б) Умеренный зрительный контакт (взгляд в область шеи или плеч) ценится выше, чем пристальный взгляд + В) Похлопывание по плечу при встрече – стандартный деловой жест Г) Громкая речь и активная жестикуляция – признак профессионализма Д) Приветственный поклон важнее рукопожатия при первой встрече + Е) Взгляд в глаза собеседника может восприниматься как вызов или неуважение +																
Задание закрытого типа на установление соответствия	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно	Установите соответствие между терминами и определениями. <table><tr><td>Тип переговорщика</td><td>Описание поведения</td></tr><tr><td>1.«Танк» (напористый)</td><td>А. Избегает прямых ответов, переводит тему, ссылается на отсутствие полномочий</td></tr><tr><td>2.«Угодник» (уступчивый)</td><td>Б. Детально анализирует каждый пункт, требует цифр и фактов, не терпит приблизительности</td></tr><tr><td>3. «Аналитик»</td><td>В. Давит, перебивает, навязывает своё мнение, использует жёсткую тактику</td></tr><tr><td>4. «Дипломат»</td><td>Г. Соглашается со всеми предложениями, избегает споров, стремится понравиться</td></tr><tr><td>5. «Уклонист»</td><td>Д. Ищет взаимовыгодные решения, сглаживает углы, использует компромиссную тактику</td></tr></table> Ответ запишите в виде пары: 1-?,2-?,3-?,4-?,5-? Установите соответствие между терминами и определениями. <table><tr><td>Термин</td><td>Определение</td></tr><tr><td>1. «Золотой тетраэдр</td><td>А. Стадия переговоров, на которой стороны обмениваются исходными</td></tr></table>	Тип переговорщика	Описание поведения	1.«Танк» (напористый)	А. Избегает прямых ответов, переводит тему, ссылается на отсутствие полномочий	2.«Угодник» (уступчивый)	Б. Детально анализирует каждый пункт, требует цифр и фактов, не терпит приблизительности	3. «Аналитик»	В. Давит, перебивает, навязывает своё мнение, использует жёсткую тактику	4. «Дипломат»	Г. Соглашается со всеми предложениями, избегает споров, стремится понравиться	5. «Уклонист»	Д. Ищет взаимовыгодные решения, сглаживает углы, использует компромиссную тактику	Термин	Определение	1. «Золотой тетраэдр	А. Стадия переговоров, на которой стороны обмениваются исходными
Тип переговорщика	Описание поведения																	
1.«Танк» (напористый)	А. Избегает прямых ответов, переводит тему, ссылается на отсутствие полномочий																	
2.«Угодник» (уступчивый)	Б. Детально анализирует каждый пункт, требует цифр и фактов, не терпит приблизительности																	
3. «Аналитик»	В. Давит, перебивает, навязывает своё мнение, использует жёсткую тактику																	
4. «Дипломат»	Г. Соглашается со всеми предложениями, избегает споров, стремится понравиться																	
5. «Уклонист»	Д. Ищет взаимовыгодные решения, сглаживает углы, использует компромиссную тактику																	
Термин	Определение																	
1. «Золотой тетраэдр	А. Стадия переговоров, на которой стороны обмениваются исходными																	

	буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	<table><tr><td>переговоров»</td><td>позициями и формулируют претензии</td></tr><tr><td>2. Активное слушание</td><td>Б. Модель, включающая четыре элемента: интересы, критерии, варианты, отношения</td></tr><tr><td>3. Барьер делового взаимодействия</td><td>В. Техника, основанная на перефразировании, уточнении и отражении чувств собеседника</td></tr><tr><td>4. Этап уточнения позиций</td><td>Г. Способ работы с отказом, при котором вы соглашаетесь с частью возражения и затем добавляете свой аргумент</td></tr><tr><td>5. Метод «да, но...»</td><td>Д. Любое препятствие на пути передачи и понимания информации между участниками общения</td></tr><tr><td>6. Техника постановки целей SMART</td><td>Е. Критерии для эффективной цели: конкретность, измеримость, достижимость, релевантность, определённость по времени</td></tr><tr><td>1. «Золотой тетраэдр переговоров»</td><td>А. Стадия переговоров, на которой стороны обмениваются исходными позициями и формулируют претензии</td></tr></table> Соедините каждый термин (1–6) с соответствующим определением (А–Е)	переговоров»	позициями и формулируют претензии	2. Активное слушание	Б. Модель, включающая четыре элемента: интересы, критерии, варианты, отношения	3. Барьер делового взаимодействия	В. Техника, основанная на перефразировании, уточнении и отражении чувств собеседника	4. Этап уточнения позиций	Г. Способ работы с отказом, при котором вы соглашаетесь с частью возражения и затем добавляете свой аргумент	5. Метод «да, но...»	Д. Любое препятствие на пути передачи и понимания информации между участниками общения	6. Техника постановки целей SMART	Е. Критерии для эффективной цели: конкретность, измеримость, достижимость, релевантность, определённость по времени	1. «Золотой тетраэдр переговоров»	А. Стадия переговоров, на которой стороны обмениваются исходными позициями и формулируют претензии
переговоров»	позициями и формулируют претензии															
2. Активное слушание	Б. Модель, включающая четыре элемента: интересы, критерии, варианты, отношения															
3. Барьер делового взаимодействия	В. Техника, основанная на перефразировании, уточнении и отражении чувств собеседника															
4. Этап уточнения позиций	Г. Способ работы с отказом, при котором вы соглашаетесь с частью возражения и затем добавляете свой аргумент															
5. Метод «да, но...»	Д. Любое препятствие на пути передачи и понимания информации между участниками общения															
6. Техника постановки целей SMART	Е. Критерии для эффективной цели: конкретность, измеримость, достижимость, релевантность, определённость по времени															
1. «Золотой тетраэдр переговоров»	А. Стадия переговоров, на которой стороны обмениваются исходными позициями и формулируют претензии															
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Инструкция Для каждого вопроса выберите один правильный вариант ответа. Кратко обоснуйте свой выбор (2–3 предложения). Обоснование должно показывать понимание темы, а не просто угадывание. Какая из перечисленных подсистем невербальной коммуникации относится к использованию пространства и дистанции между общающимися? Варианты ответов: А) Кинесика Б) Паралингвистика В) Проксемика+ Г) Такесика Обоснуйте ваш выбор: <i>Пример правильного обоснования: «Проксемика — это подсистема невербальной коммуникации, изучающая пространственные отношения между людьми (дистанцию, ориентацию, территорию). Кинесика изучает жесты и позы, паралингвистика — голос, такесика — прикосновения. Поэтому правильный ответ — В».</i> Известный бизнес-оратор Стив Джобс во время презентаций часто использовал позу с открытыми руками, ходьбу по сцене и продолжительные паузы. Какой главный эффект он создавал этими невербальными средствами? Варианты ответов: А) Эффект закрытости и защиты от критики Б) Эффект уверенности, вовлечения аудитории и контроля внимания+ В) Эффект безразличия к продукту Г) Эффект спешки и желания быстрее закончить выступление														

		Обоснуйте ваш выбор: <i>Пример правильного обоснования: «Открытые руки демонстрируют честность и уверенность, ходьба по сцене создает динамику и удерживает внимание, паузы выделяют ключевые моменты. Вместе эти приемы усиливают вовлеченность аудитории и контроль оратора над ситуацией. Варианты А, В, Г противоречат наблюдаемому поведению Джобса».</i>
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.	Назовите три основные системы невербальной коммуникации (например: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная — любые три). <i>Правильный вариант:</i> Визуальная (жесты, мимика), Акустическая (голос, интонация), Тактильная (прикосновения).
		Назовите два основных метода развития голоса. Для каждого метода кратко объясните, на какой параметр голоса он влияет. Ответ 1 (дыхательные упражнения) <u>Дыхательные упражнения развивают громкость, силу и устойчивость голоса, а также позволяют говорить длинными фразами без одышки.</u> Ответ 2 (артикуляционная гимнастика) <u>Артикуляционная гимнастика влияет на чёткость, разборчивость и скорость произнесения звуков (дикцию).</u>

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Количество правильных ответов	0	Количество правильных ответов менее 55%
	25	Количество правильных ответов от 55% до 64%
	50	Количество правильных ответов от 65% до 74%
	75	Количество правильных ответов от 75% до 84%
	100	Количество правильных ответов от 85% до 100%
Итого максимально:	100	

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для сдачи зачета с использованием ДОТ или прохождения тестирования в СДО требуется компьютер с доступом в Интернет, камера, микрофон, динамики/наушники.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Для изучения основных вопросов образовательной программы необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Для закрепления изученного материала даны вопросы по каждой теме дисциплины, на которые следует самостоятельно найти ответы.

Важной составной частью учебного процесса являются практические занятия. Практические занятия проводятся главным образом по дисциплинам, требующим закрепления навыков решения задач, и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести умения применять принципы системного подхода к решению разнообразных задач, определять и оценивать ресурсы и существующие ограничения разного рода проектов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (*при необходимости*).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Планируя консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу).

Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Кроме того, ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память.

Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд методических материалов для быстрого повторения изученных вопросов, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде письменного тестирования. Типовые тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю предполагает изучение представленных вопросов к зачету, работу над тестами, представленными в данной рабочей программе, выполнение семестровой проектной работы по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе.

Работа в малых группах – это одна из самых популярных форм проведения занятий, так как она дает всем обучающимся возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия).

Цель данной формы проведения занятий: продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. В ходе этой работы дополнительно решаются следующие задачи: развитие навыков общения и взаимодействия в группе, формирование ценностно-ориентационного единства группы, поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

Группа студентов делится на несколько малых групп. Количество групп определяется числом творческих заданий, которые будут обсуждаться в процессе занятия. Малые группы формируются либо по желанию студентов, либо по родственной тематике для обсуждения.

Каждая малая группа обсуждает творческое задание в течение отведенного времени. Основной этап – проведение обсуждения творческого задания. Заслушиваются суждения, предлагаемые каждой малой группой по творческому заданию. Преподаватель дает оценочное суждение и работе малых групп, по решению творческих заданий, и эффективности предложенных путей решения.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Бурдина, Е. А. Теория и практика делового общения: практикум / Е. А. Бурдина. - Москва: ИОП РГУП, 2024. - 129 с. - ISBN 978-5-00209-090-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2151303>
2. Клинова, Д. А. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Д. А. Клинова. 2024. - 131 с. - ISBN 978-5-907884-38-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212959>
3. Серебрякова, Г. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / Г. В. Серебрякова, И. В. Незамайкин. - Чебоксары: Среда, 2025. - 209 с. - ISBN 978-5-907965-82-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2228910>

8.2. Дополнительная литература

1. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации: учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94281.html>
2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации: учебник / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 323 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1817722. - ISBN 978-5-16-017174-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817722>
3. Кастельс, М. Власть коммуникации: учебное пособие / М. Кастельс ; под редакцией А. И. Черных ; перевод с английского А. А. Архиповой. — 3-е изд. — Москва: Высшая школа экономики, 2020. — 591 с. — ISBN 978-5-7598-2119-9. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173399>
4. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. - М.: Альпина Бизнес Букс 2010.

5. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996>
6. Медиаиндустрия: понятие, институциональные и организационно-экономические особенности формирования и функционирования/ Минаев Д.В., Морозова Е.Я., Метлюк В.В.; под ред. Д.В. Минаева – СПб.: СПбГИЭУ, 2011 – 282 с. Он-лайн доступ: <https://docs.google.com/file/d/0B2IoOopYJTvYQUJpR1lfOGRaWjg/view>
7. Новак Клаус, Гюрс Манфред. Умение договариваться. Руководство для тренеров - М.: Вершина, 2000.
8. Роудз Марк Как разговаривать с кем угодно. - М., МИФ, 2015.
9. Смахов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018
10. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018.
11. Улмер Р., Селлау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация. - М., Гуманитарный центр, 2011
12. Фишер Роджер, Юри Уильям и Паттон Брюс Переговоры без поражения. - М., МИФ, 2014
13. Шарков Ф.И. Деловые коммуникации: учебник / Шарков Ф.И., Комарова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 222 с. — ISBN 978-5-406-09819-6. — URL: <https://book.ru/book/943685>
14. Шарков Ф.И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение "Четвертой волны"): уч. Пособие М.: Дашков и Ко/ // ЭБС "Университетская библиотека online", 2017 - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454124>
15. Шарков, Феликс Изосимович. Коммуникология. Основы теории коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по специальности "Связи с общественностью" / Ф. И. Шарков. - 4-е изд. - М. : Дашков и К°, 2017 - 488 с.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация. - Закон РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 г., № 24-ФЗ.

8.4 Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки к следующим подписным электронным ресурсам:

- Электронно-библиотечная система «IPR SMART» (ВО);
- Электронно-библиотечная система «Лань»;
- Электронно-библиотечная система «iBooks»;
- Электронно-библиотечная система «ZNANIUM».
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту

- Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
 - Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
 - Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
 - Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.
 - 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.

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; офисные программы для работы с текстами и электронными таблицами
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/