

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 03.12.2024 21:45:23  
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**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ и ФИНАНСОВ**  
(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала))  
**Кафедра менеджмента**  
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС

\_\_\_\_\_ Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ  
Антикризисный менеджмент**

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

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

**38.04.02 Менеджмент**  
(код, наименование направления подготовки (специальности))

**Очная/заочная**  
(форма(ы) обучения)

**Год набора: 2024**

**Санкт-Петербург, 2024 г.**

**Авторы-составители:**

к.э.н., доцент, доцент кафедры менеджмента Кучина Ольга Владимировна

Заведующий кафедрой менеджмента, к. э. н., профессор Лабудин Александр Васильевич

*Б1.О.03 Современные коммуникации в менеджменте* одобрена на заседании кафедры менеджмента. Протокол от 11 апреля 2024 года № 7.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся .....	9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
6. Методические материалы для освоения дисциплины .....	17
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" .....	20
7.1 Основная литература.....	20
7.2 Дополнительная литература .....	20
7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация .....	21
7.4 Интернет-ресурсы.....	21
7.5 Иные источники.....	21
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	21

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

1.1. Дисциплина ФТД.В.01 «Региональная экономика и политики» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1;	Способен владеть навыками делового общения и коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия
ОПК ОС-4	Способен выполнять научно-исследовательские проекты в менеджменте и смежных областях	ОПК ОС-4.1	Способен применять современные коммуникативные технологии, методы обобщения и критического анализа при проведении научных исследований в менеджменте и смежных областях

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) / профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-4.1 Способен владеть навыками делового общения и коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия	На уровне знаний: - основы делового общения - нормы делового общения - коммуникации в менеджменте
		На уровне умений: - построить эффективные деловые коммуникации - осуществлять деловой общение в устной и письменной формах для профессионального взаимодействия
		На уровне навыков: - сделать научный доклад для академического сообщества - презентовать результаты исследования - организовать совещание

	<p>ОПК ОС-4.1 Способен применять современные коммуникативные технологии, методы обобщения и критического анализа при проведении научных исследований в менеджменте и смежных областях</p>	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные коммуникационные технологии</li> <li>- ораторское искусство</li> <li>- методы обобщения и критического анализа при предоставлении результатов исследования</li> </ul> <hr/> <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с разными типами аудиторий</li> <li>- формировать грамотный речевой имидж</li> <li>- устанавливать новые коммуникативные профессиональные связи</li> </ul> <hr/> <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- провести переговоры</li> <li>- презентовать проектные идеи</li> <li>- применять речевой канон</li> </ul>
--	---	---

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа на очной обучения. Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/астр.ч.) Очная форма обучения	Трудоемкость (в акад. часах/астр.ч.) заочная формы обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72/54</b>	<b>72/54</b>
<b>Аудиторная работа</b>	36/27	6/4,5
Лекции	10/7,5	2/1,5
Практические занятия	26/19,5	4/3
<b>Самостоятельная работа</b>	36/27	62/46,5
<b>Контроль</b>	-	4/3
Формы текущего контроля	<i>реферат, доклад с презентацией, ситуационная задача, практико-ориентированное задание, деловая игра</i>	<i>реферат, доклад с презентацией, ситуационная задача, практико-ориентированное задание, деловая игра</i>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет	Зачет

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.03 Современные коммуникации в менеджменте является дисциплиной обязательной части дисциплин учебного плана профиля «Антикризисный менеджмент» по направлению подготовки «Менеджмент» (квалификация «магистр»). Дисциплина читается в 1 семестре по очной форме обучения. Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

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.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР/ ДОТ		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	7	1	-	2	-	4	Реф
Тема 2	Формы делового публичного выступления	9	1	-	4	-	4	ДП
Тема 3	Топика и аргументация	6	1	-	2	-	3	СЗ
Тема 4	Техники убеждения	6	1	-	2	-	3	СЗ
Тема 5	Композиция речи	6	1	-	2	-	3	ПОЗ
Тема 6	Невербальная коммуникация	7	1	-	2	-	4	Т
Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты	7	1	-	2	-	4	ПОЗ
Тема 8	Диалог	6	1	-	2	-	3	ПОЗ
Тема 8	Нетворкинг и аттракция	9	1	-	4	-	4	ДП
Тема 10	Совещания и переговоры	9	1	-	4	-	4	ДИ
Промежуточная аттестация								зачет
Всего (акад. часы):		72/54	10/75		26/19,5		36/27	

*Реф-реферат, ДП-доклад с презентацией, СЗ-ситуационная задача, ПОЗ-практико-ориентированное задание, ДИ-деловая игра.*

##### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>2</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР/ ДОТ		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	7,5	0,5	-	-	-	7	Реф
Тема 2	Формы делового публичного выступления	7,5	0,5	-	-	-	7	ДП
Тема 3	Топика и	7	0,5	-	0,5	-	6	СЗ

<sup>1</sup> *Применяемые формы текущего контроля успеваемости: реферат (Реф), ситуационная задача (СЗ), доклад с презентацией (ДП), деловая игра (ДИ), практико-ориентированное задание (ПОЗ)*

<sup>2</sup> *Применяемые формы текущего контроля успеваемости: реферат (Реф), ситуационная задача (СЗ), доклад с презентацией (ДП), деловая игра (ДИ), практико-ориентированное задание (ПОЗ)*

	аргументация							
Тема 4	Техники убеждения	7	0,5	-	0,5	-	6	СЗ
Тема 5	Композиция речи	6,5	-	-	0,5	-	6	ПОЗ
Тема 6	Невербальная коммуникация	7,5	-	-	0,5	-	7	Т
Тема7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты	7,5	-	-	0,5	-	7	ПОЗ
Тема8	Диалог	6,5	-	-	0,5	-	6	ПОЗ
Тема8	Нетворкинг и аттракция	7,5	-	-	0,5	-	7	ДП
Тема10	Совещания и переговоры	7,5	-	-	0,5	-	7	ДИ
Промежуточная аттестация		4/3						зачет
Всего (акад. часы):		72/54	21,5		4/3		62/46,5	

*Реф-реферат, ДП-доклад с презентацией, СЗ-ситуационная задача, ПОЗ-практико-ориентированное задание, ДИ-деловая игра.*

### 3.2 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Виды деловых коммуникаций.**

Коммуникационные потребности, коммуникационные модели, коммуникационные технологии, современные средства коммуникации. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций. Особенности коммуникационных барьеров в менеджменте и способы их преодоления.

#### **Тема 2. Формы делового публичного выступления.**

Пресс-конференции, брифинги, заявления для печати. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях. Использование социальных сетей в бизнесе. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров. Конструирование речевого имиджа.

#### **Тема 3. Топика и аргументация.**

Речевая импровизация. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Техники и приемы речевой импровизации. Методы развития речевой импровизации.

#### **Тема 4. Техники убеждения.**

Аргументация. Структура аргумента – силлогизм. Связь топики и аргументации. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации. Методы оценки речевой ситуации. Зависимость аргументации от целевой аудитории.

#### **Тема 5. Композиция речи.**

Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность, схема Энтони Джея, хрия Квинтилиана, хрия Ломоносова-Кошанского. Особенности различных схем, условия их использования. Композиция речи в различных формах коммуникации: презентация, научный доклад, речь на собрании трудового коллектива, выступление перед топ-менеджментом.

### **Тема 6. Невербальная коммуникация.**

Движения во время речи, жесты, поза. Воздействие невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты. Невербальные сигналы лидера. Мотивационные жесты.

### **Тема 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.**

Типы речевых эмоций. Локализация эмоций в структуре высказывания. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса. Голос как инструмент менеджера, подходы к управлению голосом.

### **Тема 8. Диалог.**

Конструктивный, деструктивный сценарий диалога. Диалектика, софистика, эристика. Этос и его воплощение в речи. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта. Психологическое айкидо и его средства. Противодействие манипуляции.

### **Тема 9. Нетворкинг и аттракция.**

Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов. Принципы нетворкинга, его плюсы и минусы. Ошибки нетворкинга. Взаимосвязь аттракции и нетворкинга.

### **Тема 10. Совещания и переговоры.**

Типы переговорщиков. Виды переговоров. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом. Правила проведения совещаний. Метод мозгового штурма. Правила проведения штурма, отбор идей по итогам обсуждения. Модерация в группах разного формата. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка, телефонные переговоры.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.03 Современные коммуникации в менеджменте используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

### *Очная форма обучения*

<b>Тема (раздел)</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1. Виды деловых коммуникаций	Реферат на заданную тему
Тема 2. Формы делового публичного выступления	Доклад с презентацией
Тема 3. Топика и аргументация	Решение ситуационных задач
Тема 4. Техники убеждения	Решение ситуационных задач
Тема 5. Композиция речи	Практико-ориентированное задание
Тема 6. Невербальная коммуникация	Тестирование
Тема 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты	Практико-ориентированное задание
Тема 8. Диалог	Практико-ориентированное задание
Тема 9. Нетворкинг и аттракция	Доклад с презентацией
Тема 10. Совещания и переговоры	Деловая игра

Зачет проводится в форме устного ответа по билетам или в виде теста. По результатам сдачи зачета проставляются оценки «зачтено», «не зачтено».

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

### **4.2.1. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 1.**

#### **Виды деловых коммуникаций**

##### **Темы рефератов:**

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Роль коммуникаций в менеджменте
3. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория
4. Основные модели и стили деловых коммуникаций
5. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации
6. Виды коммуникационных каналов
7. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации
8. Этика деловой коммуникации
9. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие
10. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления
11. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов
12. Современные средства деловых и личностных коммуникаций
13. Особенности коммуникационных барьеров в бизнесе и способы их преодоления
14. Распознавание и оценка коммуникационных барьеров в деловом мире
15. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций
16. Принципы построения эффективных коммуникаций в бизнесе
17. Правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе
18. Коммуникационные потребности современного человека
19. Коммуникационные потребности организации
20. Коммуникационные модели в отечественном бизнесе
21. Коммуникационные модели в виртуальном пространстве
22. Коммуникационные технологии в очном и заочном формате
23. Конфликты в кросс-культурных коммуникациях и способы их разрешения
24. Виртуализация коммуникаций в деловом пространстве
25. Оценка качества и эффективности коммуникаций

### **4.2.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 2. Формы делового публичного выступления**

#### **Темы доклада с презентацией**

1. Организация пресс-конференций
2. Специфика организации брифингов
3. Правила коммуникаций с представителями СМИ
4. Как подготовиться к интервью
5. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях
6. Сетевая культура и сетевой этикет
7. Специфика коммуникации в социальных сетях
8. Репутационные риски коммуникаций в интернет-пространстве

9. Использование социальных сетей в бизнесе
10. Специфика коммуникаций с применением чат-ботов
11. Формы делового публичного выступления
12. Подготовка и выступление с научным докладом
13. Подготовка и выступление с презентацией
14. Подготовка и выступление с самопрезентацией
15. Технология оценки речевой ситуации.
16. Типы аудиторий и способы взаимодействия с ними
17. Параметры речевой ситуации
18. Тема публичного выступления и способы ее раскрытия
19. Классификация аудиторий с учетом различных параметров
20. Конструирование речевого имиджа оратора
21. Культура речи и ее признаки
22. Признаки низкой речевой культуры
23. Стилистика речи в различных профессиональных аудиториях
24. Особенности организации публичного выступления на «острые» темы
25. Особенности организации публичного выступления перед немотивированной аудиторией

#### **4.2.3. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 3. Топика и аргументация**

##### **Ситуационная задача «Развитие речевой импровизации»<sup>3</sup>**

Если раньше при трудоустройстве достаточно было предъявить документы об образовании и доказательства компетентности, то сейчас потенциальных сотрудников активно тестируют на креативность, логику мышления и способность импровизировать. Вот лишь небольшой список вопросов, с которыми можно столкнуться на собеседовании:

- *Что бы вы изменили в нашем офисе?*
- *Представьте, что вы дорожный знак. Каким бы вы были и почему?*
- *Вы просыпаетесь, а у вас на балконе – слон. Ваши действия?*
- *Мы получили информацию о вас с прошлого места работы. Как вы думаете, что они ответили?*
- *В вашем резюме есть одно преувеличение. Назовите его сами?*

Представьте себе, что вам задают один из этих каверзных вопросов на собеседовании. Постарайтесь сразу же ответить на него наиболее грамотно, чтобы вас «приняли на работу».

#### **4.2.4. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 4. Техники убеждения**

##### **Ситуационная задача «Развитие техники аргументации»**

Даются пять фраз-утверждений. Опровергните их, используя известные методы аргументации.

---

<sup>3</sup> Учимся импровизировать в разговоре: 7 действенных упражнений и 5 способов выхода из сложной ситуации - Школа «КОРОЛЬ ГОВОРИТ!». – <https://корольговорит.рф/blog/uchimsya-improvizirovat-v-razgovore/>

Ответ оформите в таблицу:

Утверждение	Метод аргументации	Ответ
Стыдно быть неуспешным	Метод сравнения	
Деньги это зло	Метод частичной аргументации	
Бизнесменом надо родиться	Метод «да, но...»	
Прибыль это единственная цель менеджмента	Метод противоречия	
Сила есть, ума не надо	Фундаментальный метод	

#### 4.2.5. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 5. Композиция речи

##### Практико-ориентированное задание

Составьте композицию речи на произвольно выбранную тему, используя последовательно изученные схемы и подходы (схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность А. Монро, схема Энтони Джея, хрия Квинтилиана, хрия Ломоносова-Кошанского). Опишите особенности различных схем и подходов, что их объединяет, в чем различия. Предложите, в каких условиях какой из подходов будет наиболее успешным.

#### 4.2.6. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 6. Невербальная коммуникация

##### Тестирование (пример визуальных тестовых заданий)

Установите соответствие между позой и ее значением<sup>4</sup>

Поза	№ рисунка	Значение позы	№ значения
	1	«Отлично, здорово!»	1
	2	Критическая оценка	2
	3	Назревает конфликт	3

<sup>4</sup> Алан Пиз. Язык телодвижений. - [http://psychologi.net.ru/1/piz\\_yazik\\_telodvigenia.pdf](http://psychologi.net.ru/1/piz_yazik_telodvigenia.pdf)

	4	Тенет время	4
	5	Разочарование, отрицательное отношение	5

Правильный ответ: 1-2, 2-1, 3-5, 4-3, 5-4.

#### 4.2.7. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты

##### Практико-ориентированное задание

Составьте речь на произвольно выбранную тему, используя полученные знания о типах речевых эмоций и локализации эмоций в структуре высказывания. Произнесите готовую речь и запишите на видео. Используйте голосовое воздействие на эмоции слушателей, акцентирование на главных мыслях речи, применяйте технику расстановки пауз. Произведите обмен видео записями, просмотрите речь вашего однокурсника с точки зрения эффективного использования интонации, темпа, громкости речи, вызываемых эмоций, суждений и подтекстов. Обменяйтесь мнениями и своими оценками речи.

#### 4.2.8. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 8. Диалог

##### Практико-ориентированное задание

Распределите нижеприведенные высказывания по графам таблицы, применяя методику Эрика Леннарда Берна

Высказывания:

1. Я – увлекающийся человек
2. Мне порой не хватает выдержки
3. Люди должны соблюдать правила вне зависимости от обстоятельств
4. Принимая решения, я стараюсь продумать его последствия
5. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить
6. Молодежь должна учиться жизни у старшего поколения
7. Мои взгляды непоколебимы
8. Я точно знаю, как надо действовать
9. Я боюсь разочаровать начальника своим непрофессионализмом
10. Совещания – пустая трата времени, найду предлог на них не ходить

Таблица

Родитель	Ребенок	Взрослый

#### 4.2.9. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 9. Нетворкинг и аттракция

##### Темы доклада с презентацией

1. Аттракция и механизмы ее формирования
2. Три ступени аттракции и их взаимосвязь
3. Роль аттракции в менеджменте
4. Роль аттракции в диалоге
5. Аттракция и факторы, влияющие на нее
6. Практические приемы создания аттракции в коммуникации
7. Роль аттракции в социальной перцепции
8. Аттракция в переговорах
9. Виды стратегий поведения в диалоге
10. Деловые мотивационные диалоги в сфере персонал-менеджмента
11. Диалог и монолог в деятельности руководителя
12. Искусство ведения конструктивного диалога
13. Нетворкинг и его значение для менеджера
14. Ключевые техники нетворкинга: примеры из практики
15. Основные ошибки нетворкинга
16. Нетворкинг для интровертов
17. Нетворкинг для экстравертов
18. Значение soft skills для нетворкинга
19. Значение digital skills для нетворкинга
20. Нетворкинг в социальных сетях
21. Виды современного нетворкинга
22. Десять главных принципов нетворкинга
23. Нетворкинг мероприятия
24. Преимущества и недостатки нетворкинга
25. Нетворкинг и аттракция: взаимосвязь

**4.2.10. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 10. Совещания и переговоры**

Деловая игра «Совещание»

План деловой игры

1. Все студенты группы разбиваются на 3 подгруппы. Каждой подгруппе преподаватель предлагает отдельную тему для совещания (утверждение годового бюджета, обсуждение участия в международной выставке, утверждение программы развития и др.)
2. Каждой подгруппе студентов предлагается сформировать пакет документов для проведения совещания: план проведения совещания, бланк протокола, бланк повестки дня.
3. В каждой подгруппе распределяются роли: выбирается руководитель организации, который должен открыть совещание, секретарь совещания, который должен составлять

протокол, и участники совещания, например, заместители директора, бухгалтера, начальники различных структурных подразделений или другие сотрудники.

4. Преподаватель устанавливает время, которое отводится для подготовки совещания, за это время студенты должны составить повестку дня по заданной теме совещания и составить планы своих выступлений по вопросам повестки дня, которые они фиксируют в своих тетрадях.

5. По истечению установленного времени преподаватель предлагает первой подготовившейся группе студентов продемонстрировать свое совещание, затем остальные группы студентов показывают свое совещание.

6. По окончании игры преподаватель подводит итоги и выставляет оценки.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

**5.1 Зачет проводится с применением следующих методов (средств):** в форме устного ответа по билетам. На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины. При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ может быть использовано тестирование в LMS Moodle с прокторингом.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.1 Способен владеть навыками делового общения и коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия	Владеет навыками делового общения и коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия	Грамотно и целесообразно выстраивает стратегию деловой коммуникации с учетом специфики целевой аудитории.
ОПК ОС-4.1 Способен применять современные коммуникативные технологии, методы обобщения и критического анализа при проведении научных исследований в менеджменте и смежных областях	Применяет современные коммуникативные технологии, методы обобщения и критического анализа при проведении научных исследований в менеджменте и смежных областях	Успешно представляет и презентует результаты своего проекта в рамках его публичной защиты

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Перечень типовых вопросов для зачета

1. Виды и типы деловых коммуникаций

2. Виртуальная реальность как новая коммуникационная система.
3. Понятие информационной безопасности
4. Интернет как средство осуществления межкультурного диалога.
5. Массовые коммуникации и их роль в социальных процессах.
6. Место и роль массовых коммуникаций в коммуникативном пространстве.
7. Информационное пространство.
8. Методы информационного воздействия на аудиторию.
9. Факторы эффективности воздействия массовых коммуникаций.
10. Общественное мнение как объект коммуникативного воздействия.
11. Коммуникатор как субъект деятельности массовых коммуникаций.
12. Интернет как специфический канал массовых коммуникаций.
13. Информация в Интернете: качество и эффективность
14. Организация пресс-конференций и специфика организации брифингов
15. Правила коммуникаций с представителями СМИ
16. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях
17. Сетевая культура и сетевой этикет
18. Специфика коммуникации в социальных сетях
19. Репутационные риски коммуникаций в интернет-пространстве
20. Использование социальных сетей в бизнесе
21. Специфика коммуникаций с применением искусственного интеллекта
22. Формы делового публичного выступления
23. Типы аудиторий и способы взаимодействия с ними
24. Классификация аудиторий с учетом различных параметров
25. Конструирование речевого имиджа оратора
26. Культура речи и ее признаки
27. Стилистика речи в различных профессиональных аудиториях
28. Аттракция и факторы, влияющие на нее. Три ступени аттракции и их взаимосвязь
29. Роль аттракции в менеджменте. Роль аттракции в диалоге
30. Практические приемы создания аттракции в коммуникации
31. Роль аттракции в социальной перцепции. Аттракция в переговорах
32. Виды стратегий поведения в диалоге. Диалог и монолог в деятельности руководителя
33. Деловые мотивационные диалоги в сфере персонал-менеджмента
34. Нетворкинг и его значение для менеджера. Ключевые техники нетворкинга
35. Виды современного нетворкинга. Нетворкинг в социальных сетях
36. Нетворкинг и аттракция: взаимосвязь
37. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
38. Роль коммуникаций в менеджменте
39. Основные модели и стили деловых коммуникаций
40. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации
41. Виды коммуникационных каналов
42. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации
43. Этика деловой коммуникации
44. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие
45. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов

46. Особенности коммуникационных барьеров в бизнесе и способы их преодоления
47. Распознавание и оценка коммуникационных барьеров в деловом мире
48. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций
49. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе
50. Коммуникационные модели в отечественном бизнесе
51. Коммуникационные модели в виртуальном пространстве
52. Коммуникационные технологии в очном и заочном формате
53. Конфликты в кросс-культурных коммуникациях и способы их разрешения
54. Виртуализация коммуникаций в деловом пространстве
55. Оценка качества и эффективности коммуникаций

### **Шкала оценивания.**

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11

Зачет проводит преподаватель по всем темам дисциплины. Знания, умения, навыки студента при проведении зачета оцениваются «зачтено», «не зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
«Зачтено»	Дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.
«Не зачтено»	Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная.

## **6. Методические материалы для освоения дисциплины**

Рабочей программой дисциплины предусмотрены следующие виды аудиторных занятий: лекции, практические занятия. На лекциях рассматриваются наиболее сложный материал дисциплины. Лекция сопровождается презентациями, компьютерными текстами лекции, что позволяет студенту самостоятельно работать над повторением и закреплением лекционного материала. Практические занятия предназначены для индивидуальной или групповой работы студентов по решению конкретных задач и выполнению заданий. Каждое практическое занятие сопровождается домашними заданиями, выдаваемыми студентам для решения во внеаудиторное время.

Для активизации работы студентов во время контактной работы с преподавателем отдельные занятия проводятся в интерактивной форме: деловые игры, кейс-стади и др.

#### Очная/заочная форма обучения

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
Тема 1. Виды деловых коммуникаций	4/7	2, 3,4	1,2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникационные потребности, коммуникационные модели</li> <li>2. Коммуникационные технологии, современные средства коммуникации.</li> <li>3. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе.</li> <li>4. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций.</li> <li>5. Особенности коммуникационных барьеров в менеджменте и способы их преодоления.</li> </ol>
Тема 2. Формы делового публичного выступления	4/7	5, 7, 8	1,2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пресс-конференции, брифинги, заявления для печати.</li> <li>2. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме.</li> <li>3. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях.</li> <li>4. Использование социальных сетей в бизнесе.</li> <li>5. Оценка речевой ситуации. Типология аудиторий с учетом различных параметров.</li> <li>6. Оратор, аудитория, тема речи. Конструирование речевого имиджа.</li> </ol>
Тема 3. Топика и аргументация	3/6	5, 7	1, 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевая импровизация.</li> <li>2. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой.</li> <li>3. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов.</li> <li>4. Техники и приемы речевой импровизации.</li> <li>5. Методы развития речевой импровизации.</li> </ol>
Тема 4. Техники убеждения	3/6	5, 7	1, 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аргументация. Структура аргумента – силлогизм.</li> <li>2. Связь топики и аргументации.</li> <li>3. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации.</li> <li>4. Методы оценки речевой ситуации.</li> <li>5. Зависимость аргументации от целевой аудитории.</li> </ol>

Тема 5. Композиция речи	3/6	5, 7	1, 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «композиция речи».</li> <li>2. Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность</li> <li>3. Схема Энтони Джея, хрия Квинтиллиана, хрия Ломоносова-Кошанского.</li> <li>4. Особенности различных схем, условия их использования.</li> <li>5. Композиция речи в различных формах коммуникации: презентация, научный доклад, речь на собрании трудового коллектива, выступление перед топ-менеджментом.</li> </ol>
Тема 6. Невербальная коммуникация	4/7	5, 7	1, 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность невербальных коммуникаций.</li> <li>2. Движения во время речи, жесты, поза.</li> <li>3. Воздействие невербальных средств на аудиторию.</li> <li>4. Методы невербального воздействия.</li> <li>5. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты.</li> <li>6. Невербальные сигналы лидера.</li> <li>7. Мотивационные жесты.</li> </ol>
Тема 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты	4/7	5, 7	2, 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Типы речевых эмоций.</li> <li>2. Голосовое воздействие.</li> <li>3. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса.</li> <li>4. Голос как инструмент менеджера.</li> <li>5. Подходы к управлению голосом.</li> <li>6. Работа с правильной интонацией.</li> </ol>
Тема 8. Диалог	3/6	5, 7	2, 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конструктивный, деструктивный сценарий диалога.</li> <li>2. Диалектика, софистика, эристика.</li> <li>3. Этос и его воплощение в речи.</li> <li>4. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна.</li> <li>5. Выход из конфликта.</li> <li>6. Психологическое айкидо и его средства.</li> <li>7. Противодействие манипуляции в диалоге.</li> </ol>
Тема 9. Нетворкинг и аттракция	4/7	6, 7	2, 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение).</li> <li>2. Типы собеседников.</li> <li>3. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления</li> <li>4. Установка новых контактов.</li> <li>5. Принципы нетворкинга, его плюсы и минусы.</li> <li>6. Ошибки нетворкинга.</li> <li>7. Взаимосвязь аттракции и нетворкинга.</li> </ol>

Тема 10. Совещания и переговоры	4/7	1, 6	2, 5	1. Типы переговорщиков. 2. Виды переговоров. 3. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. 4. Правила проведения совещаний. 5. Метод мозгового штурма. Правила проведения штурма, отбор идей по итогам обсуждения. 6. Модерация в группах разного формата. 7. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка, телефонные переговоры.
Всего	36			

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

### 7.1 Основная литература

1. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232000> (дата обращения: 09.10.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407> (дата обращения: 09.10.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд.- Москва : Дашков и К, 2019. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232135> (дата обращения: 09.10.2022). – Режим доступа: по подписке.
4. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1758027> (дата обращения: 09.10.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Пономарев, Н. Ф. Коммуникационный менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики : учебное пособие / Н. Ф. Пономарев. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 125 с. - ISBN 978-5-9765-2241-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1875609> (дата обращения: 09.10.2022). – Режим доступа: по подписке.

### 7.2 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. Костылева, Н.В. Управление коммуникациями в менеджменте : учеб. пособие / Н.В. Костылева, И.В. Котляревская, Ю.А. Мальцева.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017.— 127, [1] с. ISBN 978-5-7996-2129-2
3. Смехов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018
4. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018.
5. 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>

### **7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Федеральный закон от 08.07.2006 N 149-ФЗ " Об информации, информационных технологиях и о защите информации"
2. Федеральный закон от 29.07.2017 N 276-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"

### **7.4 Интернет-ресурсы**

Для освоения дисциплины следует пользоваться доступом через сайт научной библиотеки <http://nwaru.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### ***Русскоязычные ресурсы:***

- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»;
- электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»;
- статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам

#### **«Ист-Вью»**

- энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»;
- полные тексты диссертаций и авторефератов **Электронная Библиотека Диссертаций РГБ.**

#### ***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.

### **7.5 Иные источники**

Кроме вышеперечисленных ресурсов, используются следующие ресурсы сети Интернет: <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/>

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

Освоение дисциплины предполагает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft PowerPoint для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций. Используется платформа MS Teams для проведения онлайн занятий и групповой работы, а также интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Кроме вышеперечисленных ресурсов, используются следующие информационные справочные системы: <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/> и другие.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов