

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 15.05.2026 00:36:55  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.20 Деловые коммуникации  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Эффективное государственное управление  
(наименование образовательной программы)

Очная, очно-заочная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Осипова Наталия Андреевна, старший преподаватель кафедры государственного и муниципального управления

**Заведующий кафедрой:**

Хлутков Андрей Драгомирович, доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины Б1.О.20 Деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления факультета государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС.

протокол № 3 от «26» марта 2026г.

## 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.20 Деловые коммуникации обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций\*:

ОТФ/ ТФ и реквизиты ПС  <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления	ОПК – 7.1. 3-1.  Знает принципы и механизмы делового общения  ОПК – 7.1. У-1.  Умеет планировать организационные связи, оптимизацию полномочий и функций в целях формирования эффективных структур управления человеческими ресурсами
	УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2	Демонстрирует способность использовать современные информационно-коммуникативные технологии при обсуждении вариантов управленческих решений в профессиональной деятельности, применяя правильные эмоциональные, рациональные и морально-правовые критерии при оценке результатов и последствий общения в процессе исполнения профессиональных	УК ОС 4-2. 3-2.  Знает различные виды информационно-коммуникационных технологий, особенности их применения, возможности использования для осуществления коммуникации на русском языке  УК ОС 4-2. 3-3.  Знает правила подготовки и проведения переговоров и совещаний, осуществления деловой электронной переписки

				обязанностей; владение нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации	УК ОС 4.2. У-4.  Умеет самостоятельно выбрать стиль публичного выступления, провести совещание
07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией, утв. Приказом Минтруда от 15.06.2020г. № 333н	ПКО-3	Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих	ПКО-3.2	Демонстрирует умения по организации брифингов, пресс-конференций, интервью и иных мероприятий с участием средств массовой информации	ПКО-3.2 3-1.  Знает технологии проведения успешной деловой презентации, организации и проведения переговоров и совещаний, организации деловой переписки  ПКО-3.2 У-1.  Умеет применять знания технологий проведения успешной деловой презентации, организации и проведения переговоров и совещаний, организации деловой переписки
	ОПК ОС-9	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с принципом клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении	ОПК ОС-9.1	Осознает и принимает клиентоцентричность в качестве основного принципа профессиональной служебной деятельности	ОПК ОС–9.1. 3-1.  Знает понятие клиентоцентричности и основные принципы, лежащие в ее основе; взаимосвязь и влияние внешней и внутренней клиентоцентричности,  ОПК ОС – 9.1. 3-2.  Знает основные инструменты

					<p>клиентоцентрического подхода</p> <p>ОПК ОС–9.1. У-1.</p> <p>Умеет применять современные социальные технологии и методы для реализации управленческих процессов в обществе и его различных подсистемах на основе принципа клиентоцентричности</p> <p>ОПК ОС–9.1. У-2.</p> <p>Умеет использовать социальные технологии построения отношений управляющей и управляемой систем на основе клиентоцентрического подхода</p>
--	--	--	--	--	--

*\* 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**

Общая трудоемкость дисциплины Б1.О.20 Деловые коммуникации составляет 2 зачетные единицы/72 академических/54 астрономических часа.

Теоретические занятия (лекции) проводятся по потокам. Общий объем лекционного курса составляет 12 академических часов на очной форме обучения и 6 академических часов на очно-заочной форме обучения.

Практические занятия организуются по группам в виде семинаров в диалоговом режиме. Общий объем практических занятий 18 академических часов на очной форме обучения и 8 академических часов на очно-заочной форме обучения.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 38 академических часов на очной форме обучения и 54 академических часа на очно-заочной форме обучения. В рамках самостоятельной работы студенты изучают теоретический материал в целях подготовки к устному опросу и тестированию, выполняют практико-ориентированные задания.

### **Место дисциплины в структуре ОП ВО**

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

Курс опирается на знание общеобразовательных дисциплин, таких как: Б1.О.02 «Философия», Б1.О.06 «Иностранный язык», Б1.О.07 «Русский язык и культура речи», Б1.О.09 «Информационные технологии в управлении».

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						Самостоятельная работа						
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)		СРкр	СРэк	СР				
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР				КЭ		Кат тЭК	К о н т р о л ь
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Основы деловой коммуникации	18	3			5								10	О, Т, ПОЗ
Тема 2	Публичное выступление в деловой среде	18	3			5								10	О, Т, ПОЗ

Тема 3	Групповая коммуникация	17	3			4						10	О, Т, ПОЗ
Тема 4	Письменная деловая коммуникация	15	3			4						8	О, Т, ПОЗ
Промежуточная аттестация													Зачет
<b>Итого</b>		72	12			18				4		38	

*Очно-заочная 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)		СРкр	СРэк	СР			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР				КЭ		Кат тэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											

											<b>о л ь</b>				
Тема 1	Основы деловой коммуникации	18	2			2							14	О, Т, ПОЗ	
Тема 2	Публичное выступление в деловой среде	17	1			2							14	О, Т, ПОЗ	
Тема 3	Групповая коммуникация	18	2			2							14	О, Т, ПОЗ	
Тема 4	Письменная деловая коммуникация	15	1			2							12	О, Т, ПОЗ	
Промежуточная аттестация														Зачет	
<b>Итого</b>		72	6			8				4			54		

*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

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

Т – тестирование

О – опрос

ПОЗ – практико-ориентированное задание

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

Темы 1-4 могут быть освоены с применением ЭО и ДОТ с контролем в системе электронного обучения Академии.

## 3.2. Содержание дисциплины

### **Тема 1. Основы деловой коммуникации. ОПК-7.1**

Природа коммуникации. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе. Средства коммуникации. Цели коммуникации. Структура процесса коммуникации. Особенности деловой коммуникации. Этапы делового общения. Коммуникационные барьеры. Социальное влияние в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект в деловой коммуникации. Модели эмоционального интеллекта. Роль эмпатии и других компонентов эмоционального интеллекта в построении доверия и устойчивых деловых отношений. Развитие эмоционального интеллекта.

### **Тема 2. Публичное выступление в деловой среде. ОПК ОС-9.1.**

Подготовка публичного выступления. Структура выступления. Подготовка слайдов презентации. Проведение публичного выступления. Управление голосом, дыханием и интонацией для удержания внимания аудитории. Техники работы с аудиторией: вовлечение, мотивация и поддержание интереса. Стратегии ответа на вопросы. Особенности подготовки и выступления в онлайн-формате. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации.

### **Тема 3. Групповая коммуникация. ПКo-3.2.**

Определение группы. Функции группы. Типология групп. Понятие групповых эффектов. Эффект присутствия других. Эффект социально лени. Эффект группомыслия. Конформизм. Эффект «ореола». Понятие команды. Командные роли. Конфликты в групповом взаимодействии. Стили поведения в конфликтной ситуации. Функции и последствия конфликта. Управление конфликтом. Подготовка и проведение переговоров и совещаний. Онлайн-совещания.

### **Тема 4. Письменная деловая коммуникация. УК ОС-4.2.**

Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Принципы и техники эффективного взаимодействия. Электронная письменная деловая коммуникация. Правила электронной переписки. Визуальное оформление писем. Мессенджеры в деловой коммуникации. Этикет общения в мессенджерах.

#### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

1.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.20 Деловые коммуникации входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) 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 предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

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			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
60 баллов	40 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):

О – опрос, Т – тестирование, ПОЗ – практико-ориентированные задания.

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

**Тема 1. Основы деловой коммуникации**

Вопросы для опроса:

1. Что такое коммуникация и в чем её природа? Какова специфика обмена информацией в коммуникативном процессе?
2. Какие существуют средства коммуникации? Приведите примеры и объясните их роль.
3. Каковы основные цели коммуникации в деловой среде?
4. Расскажите о структуре процесса коммуникации и её ключевых

элементах.

5. В чем заключаются особенности деловой коммуникации по сравнению с другими видами общения?
6. Перечислите и опишите этапы делового общения.
7. Какие коммуникационные барьеры могут возникать в деловой коммуникации? Как их можно преодолевать?
8. Что такое социальное влияние в деловой коммуникации? Приведите примеры.
9. Объясните понятие эмоционального интеллекта и его роль в деловой коммуникации.
10. Какие модели эмоционального интеллекта вы знаете? Как они помогают в построении доверия и устойчивых деловых отношений?
11. Как развивается эмоциональный интеллект? Какие методы и техники способствуют его развитию в профессиональной среде?

Тестовые задания:

Инструкция: Выберите правильный вариант ответа.

1. Коммуникационный процесс состоит из следующих элементов:
  - а) установление контакта, удерживание внимания, обмен информацией, принятие решения;
  - б) коммуникатор, сообщение, канал, получатель, обратная связь;
  - в) оратор, речь, аудитория
  - г) до коммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный.
2. Какой из представленных принципов является принципом социального влияния:
  - а) принцип взаимного обмена;
  - б) принцип парирования замечаний;
  - в) принцип передачи информации;
  - г) принцип принятия оптимальных решений.
3. Для успешного осуществления коммуникации менеджер должен руководствоваться следующим правилом:
  - а) перед коммуникацией четко определить идеи, вкладываемые в послание;
  - б) обратить самое пристальное внимание на интонацию и основное содержание сообщения;
  - в) постоянно держать в поле зрения то, как срабатывает коммуникация;
  - г) все ответы верны

Практико-ориентированные задания:

Задание 1. «Коммуникативный барьер».

Прочитайте отрывок и определите какой коммуникационный барьер мешает восприятию текста и смысла написанного? Свой ответ обоснуйте.

Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, неиспользованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте.

Задание 2. «Коммуникативный барьер».

Прочитайте текст и определите какой коммуникационный барьер возник в данной коммуникации? Свой ответ обоснуйте.

Александр работает в составе виртуальной команды. Большинство членов команды работает в средней полосе России – Москве и Санкт-Петербурге. Александр - один из немногих, кто живет на Дальнем Востоке – во Владивостоке. Когда у жителей средней полосы начинается рабочий день, у Александра он уже заканчивается. Руководитель виртуальной команды уже несколько раз устраивал совместные обсуждения по скайпу. Однако Александр ни разу не принял в них участие: в это время он уже спал.

## **Тема 2. Публичное выступление в деловой среде**

### Вопросы для опроса:

1. Какие основные этапы включает подготовка публичного выступления?
2. Как строится структура эффективного выступления? Назовите ключевые части.
3. Какие особенности нужно учитывать при подготовке слайдов для презентации?
4. Как управлять голосом, дыханием и интонацией во время выступления для удержания внимания аудитории?
5. Какие техники работы с аудиторией помогают вовлечь, мотивировать и поддерживать интерес слушателей?
6. Какие существуют стратегии ответа на вопросы после выступления? Как поступать, если вопрос не по теме или сложный?
7. В чем особенности подготовки и проведения выступления в онлайн-формате?
8. Каковы основные элементы самопрезентации и имиджа в деловой коммуникации?
9. Какие ошибки при публичных выступлениях чаще всего снижают эффективность коммуникации?

Тестовые задания:

Инструкция: Выберите правильный вариант ответа или установите соответствие.

1. Установите соответствие между этапом деловой презентации и его целью:

Этап	Цель
Введение	Заинтересовать слушателей
Вступительные замечания	Изложить цель выступления, дать описание ситуации
Основная содержательная часть	Донести базовый тезис
Заключение	Подчеркнуть значение сказанного

2. Выберите верное утверждение:

- а) опытные ораторы вообще не волнуются перед выступлением;
- б) самое лучшее – это совсем устранить волнение перед выступлением;
- в) чем больше человек волнуется, тем лучше выступает;
- г) умеренное волнение придает выступлению живость.

3. Установите соответствие между пиком волнения и способом его уменьшения:

Пик волнения	Способ уменьшения
Перед выступлением	Перенастройка
В процессе выступления	Подготовка
После выступления	Похвалить себя

Практико-ориентированные задания:

Задание 1. Представьте, что вам поручено подготовить и провести короткое публичное выступление (5 минут) на тему «Важность эффективной коммуникации в деловом мире».

*Инструкция:*

1. Составьте план выступления со структурой: введение, основная часть, заключение.

2. Продумайте ключевые сообщения и поддержите их аргументами.

3. Подготовьте минимум 3 слайда презентации: заголовок, основные тезисы, визуальный материал (график или иллюстрация).

4. Попрактикуйтесь в управлении голосом и дыханием: сделайте акцент на интонации и паузах.

5. Продемонстрируйте навыки работы с аудиторией: вовлечение (задайте вопрос), мотивацию и поддержание интереса.

6. Отрепетируйте ответы на два возможных вопроса из зала (например, по теме выступления).

7. Проведите выступление перед группой или камерой, сфокусируйтесь

на самопрезентации и имидже.

Задание 2. Представьте, что вам поручено подготовить и провести короткое публичное выступление (5 минут) на тему «Как развивать навыки эмоциональной устойчивости в стрессовых ситуациях».

*Инструкция:*

1. Составьте план выступления со структурой: введение, основная часть, заключение.
2. Продумайте ключевые сообщения и поддержите их аргументами.
3. Подготовьте минимум 3 слайда презентации: заголовок, основные тезисы, визуальный материал (график или иллюстрация).
4. Попрактикуйтесь в управлении голосом и дыханием: сделайте акцент на интонации и паузах.
5. Продемонстрируйте навыки работы с аудиторией: вовлечение (задайте вопрос), мотивацию и поддержание интереса.
6. Отрепетируйте ответы на два возможных вопроса из зала (например, по теме выступления).
7. Проведите выступление перед группой или камерой, сфокусируйтесь на самопрезентации и имидже.

### **Тема 3. Групповая коммуникация**

Вопросы для опроса:

1. Что такое группа? Назовите и объясните основные функции группы.
2. Что понимается под групповыми эффектами? Расскажите о эффекте присутствия других.
3. Объясните, что такое эффект социальной лени и как он проявляется в группах.
4. Что такое эффект группомыслия? Почему он может быть опасен для команды?
5. Определите понятие конформизма и приведите примеры его проявления в коллективе.
6. Что такое эффект «ореола» и как он влияет на восприятие членов группы?
7. Как определяется команда и чем она отличается от группы?
8. Какие командные роли вы знаете и как они влияют на эффективность взаимодействия?
9. Какие основные причины конфликтов в группах? Назовите стили поведения в конфликтных ситуациях.
10. Каковы функции и последствия конфликта в групповой работе?
11. Какие методы и техники управления конфликтами существуют?
12. Как подготовить и провести эффективные переговоры и совещания в группе?
13. Какие особенности проведения онлайн-совещаний вы можете выделить?

Тестовые задания:

Инструкция: Выберите правильный вариант ответа.

1. Какой групповой эффект соответствует определению: «Это способ мышления, приобретаемый людьми в ситуации, когда поиск согласия становится настолько доминирующим в сплоченной группе, что начинает пересиливать реалистическую оценку возможных альтернативных действий»?

- а) эффект комформизма;
- б) эффект ореола;
- в) эффект группомыслия;
- г) эффект социальной фасилитации.

2. При наличии какого элемента конфликт начнется обязательно:

- а) субъекты конфликта;
- б) средства конфликта;
- в) предмет конфликта;
- г) готовность к конфликту.

3. Стратегия поведения в конфликте, использование которой позволяет в равной мере реализовать интересы обеих сторон:

- а) приспособление;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество.

Практико-ориентированные задания:

Задание 1. Управление конфликтом

Представьте, что вы староста учебной группы, в которой возник конфликт из-за несогласия между активным лидером и остальными членами команды, направленный на совместное выполнение учебного проекта. Лидер строго распределяет задачи и контролирует процесс, а остальные участники чувствуют, что их мнения игнорируют, что приводит к напряжённости и снижению эффективности работы.

- 1. Опишите причины конфликта и его участников.
- 2. Разработайте план действий по управлению конфликтом с учетом методов активного слушания, коммуникации и распределения ролей.
- 3. Предложите стратегию, которая поможет восстановить доверие и улучшить командную работу.

## **Тема 4. Письменная деловая коммуникация**

### Вопросы для опроса:

1. Что включает в себя понятие эффективной письменной деловой коммуникации? Какие её основные особенности?
2. Какие принципы и техники эффективного взаимодействия важны в письменной деловой коммуникации?
3. В чем специфика электронной деловой переписки? Какие правила следует соблюдать при написании email?
4. Какие элементы включает визуальное оформление делового письма? Почему оно важно?
5. Какие преимущества и риски связаны с использованием мессенджеров в деловой коммуникации?
6. Какие правила этикета общения в мессенджерах необходимо соблюдать в профессиональной среде?
7. Как структурировать письмо для максимальной информативности и удобства восприятия?
8. Почему важно соблюдать краткость и ясность в деловой переписке? Какие ошибки чаще всего встречаются?

### Тестовые задания:

Инструкция: Выберите правильный вариант ответа.

1. Что из перечисленного относится к плюсам письменной деловой коммуникации?
  - а) возможность контролировать;
  - б) рациональное распределение времени;
  - в) снижение влияния эмоциональной составляющей;
  - г) затратность;
  - д) ограниченность невербальных средств;
  - е) неопределенность адресата.
  
2. В каких случаях следует использовать письменную деловую коммуникацию?
  - а) отсутствие срочности;
  - б) нужно сообщить нечто важное;
  - в) нужно договориться об условиях;
  - г) нужно дать обратную связь сотруднику.
  
3. Основной формой осуществления письменной деловой коммуникации является:
  - а) письмо;
  - б) чат;
  - в) приказ;
  - г) постановление;
  - д) инструкция.

Практико-ориентированные задания:

Задание 1. «Проверка письма»

Какие пункты из приведенного ниже чек-листа НЕ выполнены в этом примере? Обоснуйте свой ответ.

*Хотите работать в ведущих финансовых компаниях страны?*

*Наш институт приглашает целеустремленных студентов на уникальную программу магистратуры.*

*Наши преподаватели — практикующие специалисты с международными сертификатами — предоставляют студентам актуальные и глубокие знания в сфере инвестиционного и финансового анализа. Выпускники программы востребованы и высоко ценятся на российском и международном рынках.*

*Приумножьте свои знания! Получите консультацию (ссылка на сайт) по программе прямо сейчас!*

1. все сроки в письме указаны конкретно;
2. стиль письма является уместным;
3. в письме нет орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок;
4. структура письма продумана;
5. нет ошибок в наиболее важных элементах письма — обращении, адресе и т.п.;
6. письмо содержит блок контактной информации.

Задание 2. «Проверка письма»

Вам представлен исходный текст делового письма, содержащий излишне длинные предложения, повторяющуюся информацию и «воду». Ваша цель — сократить письмо, сделав его более лаконичным, ясным и структурированным, сохранив всю важную информацию и деловой стиль.

Исходный текст:

*Уважаемый Иван Иванович,*

*В связи с полученной от вашей компании информацией о желании сотрудничества, мы хотели бы сообщить, что наше предприятие выражает заинтересованность в возможном совместном проекте и рассмотрении всех предложений, которые могут способствовать укреплению наших деловых отношений. В рамках этого мы предлагаем провести предварительную встречу, на которой можно будет обсудить детали и уточнить все необходимые моменты. Просим вас сообщить удобное для вас время и дату для организации такой встречи.*

*С уважением,*

*Директор ООО «Пример»*

5.3. Один или несколько тематических блоков 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	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

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

**КТ – 1.**

**Тема 1, Тема 2**

Тестирование.

Практико-ориентированное задание.

**КТ – 2.**

**Тема 3, Тема 4**

Тестирование.

Практико-ориентированное задание.

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

*1. Критерии оценивания тестирования:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Количество правильных ответов</i>	<i>0</i>	<i>Количество правильных ответов менее 50%</i>
	<i>25</i>	<i>Количество правильных ответов от 51% до 64%</i>
	<i>50</i>	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>
	<i>75</i>	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	<i>100</i>	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
<b>Итого максимально:</b>	<b>100</b>	

*2. Критерии оценивания практико-ориентированных заданий:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Анализ ситуации</i>	<i>0-20</i>	<i>Детальный и последовательный разбор конфликта, выявление всех сторон, причин и последствий конфликта</i>
<i>Грамотность изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Логика изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i>
<i>Оригинальность</i>	<i>0-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
<i>Итог и выводы</i>	<i>0-20</i>	<i>Четкое обобщение результатов, оценка эффективности решений и рекомендации</i>
<b>Итого максимально:</b>	<b>100</b>	

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

Для выполнения заданий открытого типа (ПОЗ) студентам разрешается использовать следующие материалы и оборудование:

1. Программы и сервисы для проведения видеоконференций и онлайн-совещаний (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet и др.) для организации группового обсуждения и презентаций.

2. Инструменты для совместной работы и обмена файлами (Google Документы, Microsoft OneDrive, корпоративные порталы).

3. Программы для создания и редактирования презентаций (PowerPoint, Prezi, Canva).

4. Онлайн-сервисы и приложения для построения интеллект-карт, диаграмм и схем коммуникации (MindMeister, XMind, Miro).

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

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

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования:

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

*Вопросы к зачету:*

1. Понятие коммуникации. Компоненты процесса коммуникации.
2. Цели и средства коммуникации.
3. Структура процесса коммуникации.
4. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
5. Конструктивная обратная связь в коммуникации.
6. Заблуждения о природе коммуникативного процесса.
7. Коммуникационные барьеры.
8. Особенности деловой коммуникации.
9. Этапы делового общения.
10. Роль активного слушания в деловой коммуникации.
11. Понятие «манипуляция» в деловом общении и способы её распознавания.
12. Социальное влияние в деловой коммуникации.
13. Принципы социального влияния.
14. Эмоциональный интеллект в деловой коммуникации.

15. Модели эмоционального интеллекта.
16. Роль эмпатии и других компонентов эмоционального интеллекта в построении доверия и устойчивых деловых отношений.
17. Развитие эмоционального интеллекта.
18. Подготовка публичного выступления.
19. Структура публичного выступления.
20. Правила оформления слайдов презентации.
21. Проведение публичного выступления.
22. Управление голосом, дыханием и интонацией для удержания внимания аудитории.
23. Техники работы с аудиторией.
24. Стратегии ответа на вопросы.
25. Особенности подготовки и выступления в онлайн-формате.
26. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации.
27. Определение и функции группы.
28. Типология групп.
29. Понятие групповых эффектов.
30. Эффект присутствия других.
31. Эффект социально лени.
32. Эффект группомыслия.
33. Эффект конформизма.
34. Эффект «ореола».
35. Эффект маятника.
36. Понятие и критерии команды.
37. Стадии формирования команды.
38. Командные роли.
39. Конфликты в групповом взаимодействии.
40. Структура конфликта.
41. Стили поведения в конфликтной ситуации.
42. Функции и последствия конфликта.
43. Управление конфликтом.
44. Подготовка и проведение переговоров и совещаний.
45. Особенности онлайн-совещаний.
46. Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации.
47. Правила электронной переписки.
48. Визуальное оформление писем.
49. Мессенджеры в деловой коммуникации.
50. Этикет общения в мессенджерах.

## 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ																		
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p>	<p>1. Что относится к особенностям деловой коммуникации?</p> <p>1) регламентированность; 2) свобода выбора; 3) независимость; 4) взаимозависимость; 5) отсутствие временных рамок.</p> <p>2. Усиление доминантных реакций в присутствии других людей — это эффект:</p> <p>1) социальной фасилитации; 2) социальной ингибиции; 3) социальной модерации; 4) социальной принадлежности; 5) социальной лени.</p>																		
Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;</p> <p>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	<p>1. Установите соответствие между видом выступления и его примером:</p> <table border="0" data-bbox="885 846 1495 1176"> <thead> <tr> <th>Вид выступления</th> <th>Пример</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Убеждающее</td> <td>а) Предвыборная речь</td> </tr> <tr> <td>2. Информационное</td> <td>б) Инструктаж</td> </tr> <tr> <td>3. Протокольное</td> <td>в) Похвальное слово</td> </tr> <tr> <td>4. Развлекательное</td> <td>г) Тост</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Установите соответствие между видом выступления и сферой, изменения в которой ожидаются:</p> <table border="0" data-bbox="885 1294 1495 1518"> <thead> <tr> <th>Вид выступления</th> <th>Сфера</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Убеждающее</td> <td>а) Поведенческая</td> </tr> <tr> <td>2. Информационное</td> <td>б) Когнитивная</td> </tr> <tr> <td>3. Развлекательное</td> <td>в) Эмоциональная</td> </tr> </tbody> </table>	Вид выступления	Пример	1. Убеждающее	а) Предвыборная речь	2. Информационное	б) Инструктаж	3. Протокольное	в) Похвальное слово	4. Развлекательное	г) Тост	Вид выступления	Сфера	1. Убеждающее	а) Поведенческая	2. Информационное	б) Когнитивная	3. Развлекательное	в) Эмоциональная
Вид выступления	Пример																			
1. Убеждающее	а) Предвыборная речь																			
2. Информационное	б) Инструктаж																			
3. Протокольное	в) Похвальное слово																			
4. Развлекательное	г) Тост																			
Вид выступления	Сфера																			
1. Убеждающее	а) Поведенческая																			
2. Информационное	б) Когнитивная																			
3. Развлекательное	в) Эмоциональная																			
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>Какие из компонентов самопрезентации пропущены в этом примере?</p> <p>«Всем привет! Я Макс Кучерявый. Я очень рад быть здесь с Вами и рассказать о новых приемах ведения переговоров»;</p> <p>1) представление; 2) позиционирование; 3) польза; 4) регалии и достижения; 5) предложение.</p> <p>2. Какой принцип эффективной самопрезентации нарушен в данном примере?</p> <p>«Я музыкант и композитор. Пишу музыку для рекламы и фильмов, подбираю музыку для</p>																		

		<p>ресторанов, клубов и торговых центров. Но говорить я буду не об этом, а моя презентация будет посвящена правилам эффективной тренировки в спортивном зале»</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) конкретность;</li> <li>2) краткость;</li> <li>3) избирательность;</li> <li>4) активность;</li> <li>5) честность.</li> </ol>
Задание закрытого типа на установление последовательности	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разместите в правильном порядке шаги подготовки к деловой презентации: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) постановка цели;</li> <li>2) формулировка ключевых идей;</li> <li>3) изучение аудитории;</li> <li>4) сбор и систематизация информации по теме;</li> <li>5) подготовка речи.</li> </ol> </li> <li>2. Расположите этапы ответа на вопрос в правильной последовательности: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) поблагодарить за вопрос;</li> <li>2) прокомментировать вопрос;</li> <li>3) перефразировать/повторить вопрос;</li> <li>4) ответить;</li> <li>5) спросить, удовлетворен ли человек ответом.</li> </ol> </li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Верно ли утверждение «Эффект социальной лени может не распространяться на чисто интеллектуальную работу»?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) верно;</li> <li>2) неверно.</li> </ol> <p>Обоснуй свой выбор.</p> <p>Эффект группомыслия может...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ускорить движение группы вперед;</li> <li>2) замедлить движение группы вперед;</li> <li>3) качественно улучшить развитие группы.</li> </ol> <p>Обоснуй свой выбор.</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите основные виды делового общения. Приведите примеры их применения в реальной профессиональной деятельности и объясните, в каких ситуациях каждое из них наиболее эффективно.</li> <li>2. Раскройте роль активного слушания в деловом общении. Объясните, какие техники активного слушания помогают улучшать коммуникацию и разрешать профессиональные конфликты, и приведите примеры их использования.</li> </ol>

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

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

Для выполнения заданий открытого типа (ПОЗ) студентам разрешается использовать следующие материалы и оборудование:

1. Программы и сервисы для проведения видеоконференций и онлайн-совещаний (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet и др.) для организации группового обсуждения и презентаций.

2. Инструменты для совместной работы и обмена файлами (Google Документы, Microsoft OneDrive, корпоративные порталы).

3. Программы для создания и редактирования презентаций (PowerPoint, Prezi, Canva).

4. Онлайн-сервисы и приложения для построения интеллект-карт, диаграмм и схем коммуникации (MindMeister, XMind, Miro).

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)**

Тестирование осуществляется с использованием дистанционных образовательных технологий. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать один или несколько вариантов (буквенное обозначение), соответствующий правильному ответу.

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

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

вопросы из предложенных преподавателем. Возможно расширение перечня рассматриваемых вопросов в рамках темы по желанию и предложению обучающихся.

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

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

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

Самостоятельная работа студентов включает:

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

Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях. Поэтому подготовка к промежуточной аттестации и групповой работе на практических занятиях подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (раздел учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети). При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в п.8.1. «Основная литература». При подготовке ответов на опросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий

по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в п.8.2 дополнительную литературу.

## 8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

### 8.1. Основная литература

1. Виноградова, С. М. Риторика : учебник и практикум для вузов / С. М. Виноградова, И. С. Силин ; под редакцией С. М. Виноградовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 316 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/book/ritorika-560061>

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581864>

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>

4. Журавлев, А. Л. Социальная психология : учебное пособие / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 496 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-494-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/read?id=430998>

5. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-konflikta-562063>

6. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/read?id=443688>

7. Корягина, Н. А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебник для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18144-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568778>

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

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

10. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2021. — 463 с. URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-559643>

2. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06317-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560775>

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>

4. Панфилова, Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : в 2 ч. : учебник и практикум для акад. бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - Электрон. дан.. - М. : Юрайт, 2020. - (Серия "Бакалавр. Академический курс"). Ч. 1 . - 231 с. URL: <https://urait.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-568542>

## 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

## 8.4. Интернет-ресурсы

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

***Русскоязычные ресурсы***

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»: <https://ibooks.ru/?lang=id>
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»: <https://urait.ru/>
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «ZnaniUM.COM»: <https://znanium.ru/>
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «BOOK.RU»: <https://book.ru/>

**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.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
3.	СДО Академии <a href="https://lms.ranepa.ru/">https://lms.ranepa.ru/</a>
4.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)