

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 20.05.2026 17:48:31  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

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

Управление в социальной сфере  
(наименование образовательной программы)

Заочная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Незнанова Виолетта Сергеевна, к.ф.н., доцент 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.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС.

протокол № 3 от «26» марта 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных и общепрофессиональных компетенций:

<b>ОТФ/ТФ и реквизиты ПС</b> <i>(при наличии)</i>	<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование Компетенции</b>	<b>Код индикатора достижения компетенций</b>	<b>Наименование индикатора достижения компетенций</b>	<b>Образовательный результат</b>
	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Ведет деловое общение, коммуникации в устной и письменной формах на русском и английском языке	<p><b>УК-4.1. З-1.</b> <b>Знает</b> специфику коммуникаций в деловой сфере, ее основные виды, формы и правила</p> <p><b>УК-4.1. У-1.</b> <b>Умеет</b> организовывать и вести деловую беседу, переговоры и др. коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке.</p>
			УК-4.2	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	<p><b>УК-4.2. З-1.</b> <b>Знает</b> терминологию на русском и иностранном языке в области профессиональной деятельности.</p> <p><b>УК-4.2. З-2.</b> <b>Знает</b> нормы и правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языке, приемы речевого воздействия на иностранном языке.</p> <p><b>УК-4.2. У-1.</b> <b>Умеет</b> подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения.</p> <p><b>УК-4.2. У-2.</b> <b>Умеет</b> планировать познавательную</p>

					деятельность и оценивать ее результаты в решении профессиональных задач
	ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК-4.1	Владеет ИКТ компетенциями, необходимыми и достаточными для планирования, реализации и оценки профессиональной деятельности	<p><b>ОПК-4.1. 3-2.</b>  <b>Знает</b> возможности современных информационно-коммуникационных технологий</p> <p><b>ОПК-4.1. У-2.</b>  <b>Умеет</b> использовать различные программные продукты, проводить статистический анализ, систематизировать и интерпретировать данные</p>
			ОПК-4.2	Использует современные информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)	<p><b>ОПК-4.2. 3-1.</b>  <b>Знает</b> основы использования современных информационно-коммуникативных технологий в профессиональной деятельности</p> <p><b>ОПК-4.2. У-1.</b>  <b>Умеет</b> использовать современные информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности</p>
	ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.1	Владеет техниками деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации	<p><b>ОПК-8.1. 3-1.</b>  <b>Знает</b> основные техники деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации</p> <p><b>ОПК-8.1. У-1.</b>  <b>Умеет</b> подбирать техники деловых переговоров, технологии взаимодействия со СМИ и другие каналы коммуникации</p>
			ОПК-8.2	Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также	<p><b>ОПК-8.2. 3-1.</b>  <b>Знает</b> основы межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления,</p>

				<p>коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами</p>	<p>а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами</p> <p><b>ОПК-8.2. 3-2.</b> Знает нормы и правила межведомственного взаимодействия органов власти и общественных организаций</p> <p><b>ОПК-8.2. У-1.</b> Умеет осуществлять выбор технологий межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами</p> <p><b>ОПК-8.2. У-2.</b> Умеет выбирать необходимые средства и формы делового общения</p>
--	--	--	--	---	---

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

### Объем дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц/108 академических/81 астрономический час.

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

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

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем – 12 академических часов.

Теоретические занятия (лекции) проводятся по потокам. Общий объем лекционного курса составляет 6 академических часов.

Практические занятия организуются по группам в виде семинаров в диалоговом режиме. Общий объем практических занятий 6 академических часов.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 92 академических часов.

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

Дисциплина **Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»** относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление». Направленность (профиль) «Управление в социальной сфере» и изучается студентами на 1 курсе.

### **Дисциплина реализуется одновременно с изучением:**

Б1.О.01 Экономика общественного сектора

Б1.О.02 Теория и механизмы современного государственного управления

Б1.О.04 Правовое обеспечение государственного и муниципального управления

Б1.О.06 Управление в социальной сфере

Б1.В.01 Государственные коммуникации и связи с общественностью в современной России

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

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

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины Заочная 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)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат.тэк	КОНТРОЛЬ	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере	27	1			1							24	ПКЗ	

Тема 2	Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	27	1			1							24	ПКЗ
Тема 3	Коммуникация в групповой работе	27	2			2							19	ПКЗ
Тема 4	Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере	27	2			2							25	ПКЗ; Т
Промежуточная аттестация														Зачет
<b>Итого</b>		108	6			6							92	

*Используемые сокращения:*

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

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

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.

ПКЗ – практические контрольные задания.

ПИЗ – профессионально-исследовательские задания.

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: лекция-диалог, работа в малых группах. 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 в профессиональной сфере (УК-4.2; ОПК-1.1)**

Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Техники преодоления коммуникативных барьеров. Особенности деловой коммуникации. Особенности профессиональной сферы. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации. Особенности самопрезентации по телефону. Особенности самопрезентации в социальных сетях.

### **Тема 2. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации (ОПК-1.1 ; ОПК-4.2)**

Понятие социального влияния. Силы, виды и способы социального влияния. Схема социального влияния. Агент и реципиент социального влияния. Социо-инженерные атаки. Социальная установка. Модели формирования социальной установки. Методы противостояния социальной манипуляции.

### **Тема 3. Коммуникация в групповой работе(ОПК-4.2 ; ОПК-8.1)**

Этапы формирования группы. Групповые эффекты. Команда. Командные роли. Конструктивные и деструктивные командные роли. Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Этапы проведения делового совещания. Правила проведения делового совещания. Проблемы деловых совещаний. Технология «7П» подготовки совещания. Особенности онлайн совещаний. Схема анализа проведенного совещания.

### **Тема 4. Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере (ОПК-8.1; ОПК-8.2)**

Письменная деловая коммуникация. Плюсы и минусы письменной коммуникации. Структура деловых писем. Принципы написания деловых писем. Электронная деловая переписка. Правила организации деловой переписки. Индикаторы делового имиджа в письме. Мессенджеры в деловой коммуникации.

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

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

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

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

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

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

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких 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

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):  
опрос, дискуссия

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

**Типовые вопросы для устного опроса**

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

**Тема 1. Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере.**

1. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.

**Тема 2. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации**

1. Вербальная и невербальная коммуникация.
2. Барьеры коммуникации.
3. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.

**Тема 3. Коммуникация в групповой работе**

1. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.
2. Культура речи делового человека.

**Тема 4. Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере**

1. Приёмы завоевания и удержания внимания собеседника и аудитории.
2. Средства манипуляции в деловом общении.

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 обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,2	20
КТ 3	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

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

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

КТ – 1.

Тема 1.

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Вербальная и невербальная коммуникация.
2.	Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них

Критерии оценивания:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил,

	искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
--	---

КТ – 2.

**Тема 2 - 3.**

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Виды и формы делового письма.
2.	Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.
3.	Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.

Критерии оценивания:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
------	--

КТ – 3

**Тема - 4.**

Задания комбинированного типа:

1.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	<p>Назовите и изменения в когнитивной сфере:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. знаниях;</li> <li>2. настроении;</li> <li>3. поведении.</li> </ol>		
2.	<p>Перечислите, что относится к особенностям деловой коммуникации?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. регламентированность;</li> <li>2. свобода выбора;</li> <li>3. независимость;</li> <li>4. взаимозависимость;</li> <li>5. отсутствие временных рамок.</li> </ol>		

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

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

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

### 6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*

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».

#### **Зачтено**

Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки

принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;

### **Незачтено**

Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО**

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует 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.

## 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

### Типовые вопросы к зачету

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

1. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.
4. Вербальная и невербальная коммуникация.
5. Барьеры коммуникации.
6. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
7. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.
8. Культура речи делового человека.
9. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
10. Средства манипуляции в деловом общении.
11. Совещание: виды и сценарии проведения.
12. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.
13. Виды и формы делового письма.
14. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
15. Эффективное построение делового письма.
16. Этика деловой электронной переписки.
17. Факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.
18. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.
19. Управленческие коммуникации в организации.
20. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
21. Принципы организации деловых коммуникаций.
22. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
23. Формы коммуникаций организации с внешней средой
24. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
25. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
26. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
27. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
28. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе.
29. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
30. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
31. Цифровой этикет: понятие и составляющие.
32. Коммуникация в информационном обществе.
33. Коммуникативный процесс и его структура.
34. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям.

35. Основные способы противостояния манипуляциям в общении.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
<p>Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.                      2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.                      3. Выбрать один верный ответ.                      4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p>	<p>Выберите правильный ответ:                      Укажите, что необходимо для успешной передачи информации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) говорить максимально подробно, не упуская никакие детали;</li> <li>2) еще раз самому повторить информацию;</li> <li>3) говорить нейтральным, ровным голосом;</li> <li>4) структурировать, логически выстроить информацию</li> </ol>
		<p>Выберите правильный ответ:                      Укажите, что необходимо для успешного приема информации нужно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) повторить услышанное;</li> <li>2) попросить передающего еще раз повторить информацию;</li> <li>3) понадеяться на свою память;</li> <li>4) запомнить информацию, не вникая в ее суть.</li> </ol>

<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<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.; 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>Определите, к какой группе относятся каждый перечисленный барьер:</p> <table border="1" data-bbox="884 174 1441 434"> <thead> <tr> <th>Барьер</th> <th>Группа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Фонетический</td> <td>1 Связанные с коммуникативным процессом</td> </tr> <tr> <td>2 Семантический</td> <td>2 Связанные с коммуникативным процессом</td> </tr> <tr> <td>3 Стилистический</td> <td>3 Связанные с коммуникативным процессом</td> </tr> <tr> <td>4 Неверных стереотипов</td> <td>4 Связанные с личностью</td> </tr> <tr> <td>5 Отношений</td> <td>5 Связанные с личностью</td> </tr> <tr> <td>6 Отрицательных эмоций</td> <td>6 Связанные с личностью</td> </tr> </tbody> </table>				Барьер	Группа	1 Фонетический	1 Связанные с коммуникативным процессом	2 Семантический	2 Связанные с коммуникативным процессом	3 Стилистический	3 Связанные с коммуникативным процессом	4 Неверных стереотипов	4 Связанные с личностью	5 Отношений	5 Связанные с личностью	6 Отрицательных эмоций	6 Связанные с личностью
Барьер	Группа																		
1 Фонетический	1 Связанные с коммуникативным процессом																		
2 Семантический	2 Связанные с коммуникативным процессом																		
3 Стилистический	3 Связанные с коммуникативным процессом																		
4 Неверных стереотипов	4 Связанные с личностью																		
5 Отношений	5 Связанные с личностью																		
6 Отрицательных эмоций	6 Связанные с личностью																		
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<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>Укажите, какие техники, полезно применять для преодоления барьеров, управления коммуникацией и повышения эффективности коммуникации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) открытости;</li> <li>2) принятия;</li> <li>3) активного слушания;</li> <li>4) пассивного слушания;</li> <li>5) признания;</li> <li>6) нейтральности.</li> </ol>																	
<p>Задание комбинированного типа с выбором</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p>	<p>Назовите основные функции Кодекса профессиональной этики:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) репутационная;</li> <li>2) престижная;</li> <li>3) управленческая;</li> <li>4) развития корпоративной культуры.</li> </ol>																	
		<table border="1" data-bbox="884 1912 1575 2213"> <thead> <tr> <th>№ п.п.</th> <th>Содержание задания</th> <th>Правильный ответ</th> <th>Аргументы, обосновывающие ответ</th> <th>Выбор</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Назовите изменения в когнитивной сфере: 4. знания; 5. настроени и;</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие ответ	Выбор	1.	Назовите изменения в когнитивной сфере: 4. знания; 5. настроени и;										
№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие ответ	Выбор															
1.	Назовите изменения в когнитивной сфере: 4. знания; 5. настроени и;																		

<p>одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</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>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="954 152 1141 224">6.</td> <td data-bbox="1141 152 1257 224">поведении.</td> <td data-bbox="1257 152 1493 224"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="954 224 1141 470">2.</td> <td data-bbox="1141 224 1257 470">Перечислите, что относится к особенностям деловой коммуникации?</td> <td data-bbox="1257 224 1493 470"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1013 280 1141 324">6.</td> <td data-bbox="1141 280 1257 324">регламентированность;</td> <td data-bbox="1257 280 1493 324"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1013 324 1141 369">7.</td> <td data-bbox="1141 324 1257 369">свобода выбора;</td> <td data-bbox="1257 324 1493 369"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1013 369 1141 414">8.</td> <td data-bbox="1141 369 1257 414">независимость;</td> <td data-bbox="1257 369 1493 414"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1013 414 1141 459">9.</td> <td data-bbox="1141 414 1257 459">взаимозависимость;</td> <td data-bbox="1257 414 1493 459"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1013 459 1141 470">10.</td> <td data-bbox="1141 459 1257 470">отсутствие временных рамок.</td> <td data-bbox="1257 459 1493 470"></td> </tr> </table>	6.	поведении.		2.	Перечислите, что относится к особенностям деловой коммуникации?		6.	регламентированность;		7.	свобода выбора;		8.	независимость;		9.	взаимозависимость;		10.	отсутствие временных рамок.								
6.	поведении.																													
2.	Перечислите, что относится к особенностям деловой коммуникации?																													
6.	регламентированность;																													
7.	свобода выбора;																													
8.	независимость;																													
9.	взаимозависимость;																													
10.	отсутствие временных рамок.																													
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</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>Установите соответствие между техникой и группой, к которой она относится:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="890 600 1161 645">Техника</th> <th data-bbox="1161 600 1439 645">Группа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="890 645 1161 678">1Констатация чувств</td> <td data-bbox="1161 645 1439 678">1Открытость</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 678 1161 712">2</td> <td data-bbox="1161 678 1439 712">2Открытость</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 712 1161 745">3Сочувствие</td> <td data-bbox="1161 712 1439 745">3Принятие</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 745 1161 779">4Благодарность</td> <td data-bbox="1161 745 1439 779">4Принятие</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 779 1161 813">5«Вопрос-эхо»</td> <td data-bbox="1161 779 1439 813">5Активное слушание</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 813 1161 846">6Уточнение</td> <td data-bbox="1161 813 1439 846">6Активное слушание</td> </tr> </tbody> </table> <p>К какому типу эффективного или неэффективного слушателя относятся следующие поведенческие проявления:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="890 1008 1161 1041">Поведение</th> <th data-bbox="1161 1008 1439 1041">Слушатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="890 1041 1161 1086">1Определяет свою позицию, пока Вы говорите</td> <td data-bbox="1161 1041 1439 1086">1Неэффективный</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1086 1161 1131">2Старается предугадать, что Вы собираетесь ему сказать</td> <td data-bbox="1161 1086 1439 1131">2Неэффективный</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1131 1161 1176">3Заканчивает предложения за собеседником</td> <td data-bbox="1161 1131 1439 1176">3Неэффективный</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1176 1161 1220">4Слушает, чтобы понять, что именно хочет сказать собеседник</td> <td data-bbox="1161 1176 1439 1220">4Эффективный</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1220 1161 1265">5Определяет, что сказано, что не сказано, не домысливает</td> <td data-bbox="1161 1220 1439 1265">5Эффективный</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1265 1161 1310">6Часто задает вопросы</td> <td data-bbox="1161 1265 1439 1310">6Эффективный</td> </tr> </tbody> </table>	Техника	Группа	1Констатация чувств	1Открытость	2	2Открытость	3Сочувствие	3Принятие	4Благодарность	4Принятие	5«Вопрос-эхо»	5Активное слушание	6Уточнение	6Активное слушание	Поведение	Слушатель	1Определяет свою позицию, пока Вы говорите	1Неэффективный	2Старается предугадать, что Вы собираетесь ему сказать	2Неэффективный	3Заканчивает предложения за собеседником	3Неэффективный	4Слушает, чтобы понять, что именно хочет сказать собеседник	4Эффективный	5Определяет, что сказано, что не сказано, не домысливает	5Эффективный	6Часто задает вопросы	6Эффективный
Техника	Группа																													
1Констатация чувств	1Открытость																													
2	2Открытость																													
3Сочувствие	3Принятие																													
4Благодарность	4Принятие																													
5«Вопрос-эхо»	5Активное слушание																													
6Уточнение	6Активное слушание																													
Поведение	Слушатель																													
1Определяет свою позицию, пока Вы говорите	1Неэффективный																													
2Старается предугадать, что Вы собираетесь ему сказать	2Неэффективный																													
3Заканчивает предложения за собеседником	3Неэффективный																													
4Слушает, чтобы понять, что именно хочет сказать собеседник	4Эффективный																													
5Определяет, что сказано, что не сказано, не домысливает	5Эффективный																													
6Часто задает вопросы	6Эффективный																													
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p>	<p>Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?</p> <hr/> <p>Назовите факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.</p>																												

	4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ	
--	---	--

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

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
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	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся 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.	30-39
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.	20-29
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. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

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

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая

серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная

продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

#### Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

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

### 8.1. Основная литература

1. Спивак, Владимир Александрович. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учеб. пособие для академ. бакалавриата [по эконом. направлениям и специальностям] / В. А. Спивак ; С.-Петербург. гос. эконом. ун-т. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2023. - 460 с.
2. Таратухина, Юлия Валерьевна. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академ. бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева ; Нац. исслед. ун-т Высш. шк. экономики. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2023. - 324 с.

3. *Дзялошинский И.М.* Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 433 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3044-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
4. *Кастельс М.* Власть коммуникации: учеб. пособие. – 2-е издание. доп. – М.: Издательство Высшей школы экономики, 2025. – 591 с.
5. *Колышкина Т.Б.* Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 163 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08027-8.
6. *Коноваленко М.Ю.* Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 466 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-11058-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
7. *Лавриненко В.Н.* Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под редакцией В.Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 118 с. – (Бакалавр и специалист). – ISBN 978-5-534-08210-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
8. *Ратников В.П.* Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В.П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 527 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3496-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
9. *Чумиков А.Н.* Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд: Учеб.пособие для студентов вузов – Издательство «Аспект Пресс», 2023. – 159 с.
10. *Чумиков А.Н., Бочаров М.П.* Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов.: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 343 с.

## 8.2. Дополнительная литература

1. *Абельс Х.* Интеракция, идентификация, презентация: введение в интерпретативную социологию. – Спб.: Алетейя, 2000. – 272 с.
2. *Белая Е.Н.* Теория и практика межкультурной коммуникации. – Омск: Изд-во Ом. гос. ун-та, 2008. – 208 с.
3. *Бориснев С.В.* Социология коммуникации. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 270 с.
4. Бузин В.Н., Бузина Т.С. Медиапланирование для практиков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 495 с.
5. *Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.* Русский язык. Культура речи. Деловое общение. – М.: КноРус, 2013. – 424 с.
6. *Гавра Д.П.* Основы теории коммуникации: учебное пособие для бакалавров и специалистов для вузов по направлению и специальности 030600(030601) "Журналистика". – СПб.: Питер, 2011. – 288 с.
7. *Гарфинкель Г.* Исследования по этнометодологии / Пер. с англ. З. Замчук, Н. Макарова, Е. Трифонова. – СПб.: Питер, 2007. – 336 с.
8. *Голуб О. Ю., Тихонова С. В.* Теория коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 388 с.
9. *Дафт Р.Л.* Менеджмент. - 10-е изд. – Спб: Питер, 2015. – 656 с.
10. Деловое общение: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с.

11. *Ермолина Л.В., Смирнова С.Б.* Деловые коммуникации в менеджменте Методические указания к самостоятельной работе студентов по изучению дисциплины / Самара, 2016. – С. 51.
12. *Жернакова М.Б., Румянцева И.А.* Деловые коммуникации. Теория и практика. – М.: Юрайт, 2014. – 384 с.
13. *Коноваленко М.Ю.* Теория коммуникации: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016. – 415 с.
14. *Луман Н.* Реальность массмедиа. / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского. – М.: Праксис, 2005. - 256 с.
15. *Маклюэн М.* Галактика Гутенберга. Становление человека печатающего. – М.: Академический проект, 2013. – 496 с.
16. *Михайлова К.Ю.* Деловые игры, упражнения и тренинги по дисциплине «Технология международных деловых коммуникаций». – Ставрополь: Изд-во Аргус, 2016. – 60 с.
17. Основы деловой и публичной коммуникации: учебное пособие для студентов I–II курсов всех направлений подготовки бакалавров / Под общей редакцией Л.А. Баландиной. – М.: Финансовый университет, 2017. –150 с.
18. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: Эксмо, 2015. – 464 с.
19. *Пирс Дж, Робинсон. Р.* Стратегический менеджмент. 12-е изд. – СПб: Питер, 2013. – 560 с.
20. *Почепцов Г.Г.* Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2006. – 656 с.
21. *Сальникова Л.С.* Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии. – М. : Издательство Юрайт, 2013. – 303 с.
22. Учебник для бакалавров / Под общ. ред. Ф. И. Шаркова. Москва, 2018.
23. *Федотова Л.Н.* Социология массовой коммуникации. Теория и практика. – 5 изд. – М.: Юрайт, 2014. – 400 с.
24. *Цой Л.Н.* Практическая конфликтология. – М., 2001. – 233 с.
25. *Чернышова Л.И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для СПО / Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 161 с.
26. *Чумиков А.Н., Бочаров М.П.* Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 328 с.
27. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 488 с.
28. *Шарков Ф.И.* Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. –272 с.
29. *Шарков Ф.И., Сперанский В.И.* Общая конфликтология.
30. *Шарков Ф.И.* Социология массовой коммуникации: учебное пособие: В 2-х ч. / Ф.И. Шарков, А.А. Родионов. Техника и технология сбора и обработки информации. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. – 264 с.
31. *Шатилов А.Б.* GR для эффективного бизнеса. – М.: Форум, 2011. – 142 с.
32. *Шейн Э.* Организационная культура и лидерство. – СПб.: Питер, 2013. – 352 с.
33. Эффективная международная деловая коммуникация / Efficient international business communication: учебное пособие / И.Ю. Вострикова, Т.Б. Уржумцева; – Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2016. – 63 с.
34. Gr и лоббизм: теория и технологии : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В.А. Ачкасова [и др.]; под редакцией В.А. Ачкасовой, И.Е. Минтусова, О. Г. Филатовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 315 с.

35. PR и деловые коммуникации в антикризисном управлении [Текст]: учебник / Ершова Н.А., Косарева Т.Н., Сурма И.В., Шангараев Р.Н.; Дипломатическая академия МИД России. – Москва: Onebook, 2019. – 190 с.

36. Lockett Andy, Wright Mike, Wild Andrew. The Institutionalization of Third Stream Activities in UK Higher Education: The Role of Discourse and Metrics // British Journal of Management. – 2015. – Vol. 26. – Issue 1. – P. 78–92. – Электронный ресурс: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=102179040&lang=ru&site=eds-live&authtype=uid>.

37. Hempsall Kay. Developing Leadership in Higher Education: Perspectives from the USA, the UK and Australi // Journal of Higher Education Policy and Management. – 2014. – V. 36. – Iss. 4. – P. 383–94. – Электронный ресурс: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoh&AN=1451524&lang=ru&site=eds-live&authtype=uid>

### **8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Конституция Российской Федерации / Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учётом поправок, внесённых Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 04.08.2014. – № 31. – Ст. 4398.

2. Федеральный закон от 28.06.2014 № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 30.06.2014. – № 26 (Ч. I). – Ст. 3378. В ред. от 03.07.2016 – СПС «Гарант».

3. Федеральный закон РФ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004г. № 79 – ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями).

4. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 16.02.2009. – № 7. – Ст. 776.

5. Федеральный закон от 13.01.1995 № 7-ФЗ (ред. от 12.03.2014) «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации»

6. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

7. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 06.06.2005. – № 23. – Ст. 2199. В ред. от 05.05.2014

8. Закон РФ от 25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» // Ведомости СНД и ВС РСФСР. – 12.12.1991. – № 50. – Ст. 1740. В ред. от 12.03.

9. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года. (Утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. N 2227-р)

10. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»

## 8.4. Интернет-ресурсы

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

### *Русскоязычные ресурсы*

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)

### *Англоязычные ресурсы*

4. 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.
5. Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

## 8.5. Иные источники

<http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации

<http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления

<http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание

<http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям

[www.nnir.ru](http://www.nnir.ru/) / - Российская национальная библиотека

[www.nns.ru](http://www.nns.ru/) / -Национальная электронная библиотека

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

[www.google.ru](http://www.google.ru/) / - Поисковая система

[www.rambler.ru](http://www.rambler.ru/) / - Поисковая система

[www.yandex.ru](http://www.yandex.ru/) / - Поисковая система

[www.businesslearning.ru](http://www.businesslearning.ru/) / - Система дистанционного бизнес образования

<http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс

<http://www.garant.ru/> - Гарант

Электронные ресурсы

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS  
 Web of Science  
 Wiley Online Library  
 World Bank Elibrary  
 Архивы научных журналов NEICON  
 Интернет-сервис «Антиплагиат»  
 Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»  
 ЭБС Издательства "Лань"  
 ЭБС Юрайт

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

Курс включает использование программного обеспечения MicrosoftExcel, MicrosoftWord, MicrosoftPowerPoint для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов)

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:

Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>; <http://uristy.ucoz.ru/>; <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/> и другие.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций и семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
2.	Помещения для самостоятельной работы
3.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами

4.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов
5.	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ и системы дистанционного обучения LMS Moodle.