

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 10.09.2026 22:18:57
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.01.ДЭ.02.01

Элективные дисциплины 2 уровня
Деловые коммуникации

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Лидеры регионов. Санкт-Петербург
(наименование образовательной программы)
очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Дзгоева Диана Таймуразовна, кандидат политических наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС

Заведующий кафедрой:

Хлутков Андрей Драгомирович, доктор экономических наук, профессор, кафедра государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины Б1.О.01.ДЭ.02.01 Элективные дисциплины 2 уровня: Деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления.

Протокол № 4 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.01.ДЭ.02.01 Элективные дисциплины 2 уровня: Деловые коммуникации** обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных и общепрофессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование Компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1;	Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	УК-3.1. 3-1. Знает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы УК-3.1. 3-2. Знает теоретические и практические основы психологии УК-3.1. 3-3. Владеет методологией и техникой социологической науки УК-3.1. 3-4. Знает основные модели командообразования, технологии эффективной коммуникации в команде, методы оценки эффективности командной работы УК-3.1. У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации УК-3.1. У-2. Умеет определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией УК-3.1. У-3. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды

					УК-3.1. У-4. Владеет рефлексивными, вербальными и невербальными навыками коммуникации УК-3.1. У-5. Умеет использовать рефлексивные и коммуникативные навыки в различных форматах коммуникации: межличностном, деловом, публичном
			УК-3.2	Соблюдает нормы и установленные правила командной работы, несет личную ответственность за результат	УК-3.2. 3-1. Знает теоретические основы и практические аспекты организации командной работы УК-3.2. 3-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия УК-3.2. 3-3. Знает методы анализа командных ролей УК-3.2. У-1. Применяет методы командного взаимодействия, осуществляет обмен информацией, знанием и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели УК-3.2. У-2. Умеет проектировать и организовывать командную работу УК-3.2. У-3. Умеет определять и корректировать командные роли УК-3.2. У-4. Умеет определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями УК-3.2. У-5. Умеет анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и

					командной работе, выстраивать продуктивное взаимодействие с учетом социального контекста, особенностей поведения и интересов других участников для достижения целей общественного развития
--	--	--	--	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем - 32 ак. час, из них 28 ак.час на практические занятия, 40 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Дисциплина **Б1.О.01.ДЭ.02.01 Элективные дисциплины 2 уровня: Деловые коммуникации** относится к фундаментальной части по программе «Лидеры регионов» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и реализуется во 2-м семестре 1-го курса после изучения дисциплин:

- Б1.О.01.01.03 Философия
- Б1.О.01.01.07 Культура личности и общества
- Б1.О.01.01.05 Русский язык как государственный
- Б1.О.01.02.01 Введение в профессиональную деятельность

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВС ЕГ О	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 лекционно го типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Ка тт эк	Кон трол ь	СРк р	СРэк	СР	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Основы деловой коммуникации	16				6								10	Опрос, тестирование
Тема 2	Публичное выступление в деловой среде	18				8								10	доклад
Тема 3	Групповая коммуникация	18				8								10	кейс
Тема 4	Письменная деловая коммуникация	16				6								10	опрос
Промежуточная аттестация		4								4					зачет
Итого		<u>72</u>				28				4				40	

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.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы деловой коммуникации. УК-3.1, УК-3.2

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. УК-3.1, УК-3.2

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. УК-3.1, УК-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-3.1, УК-3.2

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.01.ДЭ.02.01 Элективные дисциплины 2 уровня: 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 вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно

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

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

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

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

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

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
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):

тестирование, опрос, кейс, доклад

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся:

Типовые задания для 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 (УК-3.1, УК-3.2)

1. Назовите четыре базовых элемента структуры любого коммуникативного процесса.

2. В чем заключается главное отличие деловой коммуникации от межличностной (бытовой)?

3. Что такое коммуникативный барьер? Приведите два примера.

4. Что понимается под социальным влиянием в деловой среде?
5. Какова роль эмпатии как компонента эмоционального интеллекта (ЭИ) в деловых отношениях?
6. Можно ли развить эмоциональный интеллект? Назовите один практический метод.

Тема 4. Письменная деловая коммуникация (УК-3.1, УК-3.2)

1. Какое главное правило (принцип) лежит в основе эффективной деловой переписки?
2. Из каких обязательных структурных элементов состоит грамотное деловое электронное письмо?
3. Какие техники визуального оформления помогают облегчить чтение длинного делового письма?
4. Почему тема письма «Вопрос», «Срочно» или пустая тема считаются грубой ошибкой?
5. В каких случаях в деловой среде допустимо использовать мессенджеры вместо электронной почты?
6. Назовите два строгих правила этикета делового общения в мессенджерах.

Типовые задания для доклада

(Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование)

Тема 2. Публичное выступление в деловой среде. УК-3.1, УК-3.2

1. Подготовка публичного выступления. Структура выступления. Подготовка слайдов презентации.
2. Проведение публичного выступления. Вербальные и невербальные аспекты воздействия на аудиторию.
3. Психологические механизмы управления вниманием и мотивацией слушателей.
4. Теория аргументации в публичной речи: логические и психологические методы убеждения. Стратегии ответа на вопросы.
5. Особенности подготовки и выступления в онлайн-формате.
6. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации.

Типовые задания для тестирования

Тема 1. Основы деловой коммуникации (УК-3.1, УК-3.2)

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа

1. Какой элемент коммуникативного процесса отвечает за искажение сообщения на пути от отправителя к получателю?
А) Обратная связь
Б) Канал передачи
В) Шум

Г) Кодирование

2. Что является главной целью деловой коммуникации?

- А) Установление личных дружеских отношений
- Б) Достижение конкретного результата и решение управленческой задачи
- В) Обмен эмоциями и переживаниями
- Г) Самовыражение говорящего

Задание закрытого типа на установление соответствия

3. Установите соответствие между видом коммуникативного барьера и его примером:

- 1. Семантический
- 2. Психологический
- 3. Физический
- 4. Организационный
- А) Неисправный микрофон на совещании
- Б) Разное понимание термина «КРП» у чиновника и предпринимателя
- В) Избыточная иерархия при передаче приказа
- Г) Личная неприязнь между коллегами

4. Установите соответствие между компонентом ЭИ (по Д. Гоулману) и его описанием:

- 1. Самосознание
- 2. Саморегуляция
- 3. Социальные навыки
- 4. Мотивация
- А) Способность управлять своими эмоциями и импульсами
- Б) Умение выстраивать отношения и вести переговоры
- В) Понимание собственных эмоций и их влияния на окружающих
- Г) Стремление к достижению цели ради самой цели, а не награды

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

5. Какие из перечисленных признаков характерны для деловой коммуникации? Выберите все верные.

- А) Регламентированность правилами и нормами
- Б) Спонтанность и отсутствие плана
- В) Ролевой характер общения (должность, функция)
- Г) Наличие конкретной цели
- Д) Эмоциональная интимность собеседников

6. Какие элементы входят в структуру линейной модели коммуникации? Выберите все верные.

- А) Отправитель
- Б) Обратная связь
- В) Сообщение
- Г) Контекст
- Д) Канал передачи
- Е) Получатель

Задание закрытого типа на установление последовательности

7. Установите правильную последовательность этапов коммуникативного процесса:

- А) Декодирование сообщения получателем
- Б) Зарождение идеи у отправителя
- В) Обратная связь
- Г) Кодирование и выбор канала передачи
- Д) Передача сообщения

8. Установите последовательность этапов делового общения:

- А) Принятие решения и завершение контакта
- Б) Установление психологического контакта
- В) Подготовка к общению (определение цели)
- Г) Обсуждение и аргументация позиций
- Д) Ориентировка в ситуации и собеседнике

Задание комбинированного типа (выбор ответа + обоснование)

9. На совещании руководитель использует сложные научные термины, а подчиненные из-за непонимания молча кивают. Какой барьер возник?

- А) Физический
- Б) Семантический
- В) Организационный
- Г) Фонетический

10. Молодой специалист не решается возразить опытному начальнику, хотя видит ошибку в отчете. Какой механизм социального влияния здесь проявляется?

- А) Внушение
- Б) Заражение
- В) Подчинение авторитету
- Г) Убеждение

Задание открытого типа с развернутым ответом

11. Объясните, почему обратная связь является обязательным элементом эффективной деловой коммуникации. Приведите пример из практики ГМУ.

12. Раскройте понятие «коммуникационный шум». Приведите по одному примеру физического и психологического шума в работе госслужащего.

Типовые задания для кейса

Тема 3. Групповая коммуникация. УК-3.1, УК-3.2

1. В администрации города проходит закрытое совещание по поводу сноса старого парка для строительства парковки. Начальник управления сразу заявляет: «Это единственное верное решение, нам нужно срочно осваивать бюджет, все за?». Члены комиссии, видя категоричность руководителя и не желая выделяться, дружно кивают. Никто не озвучивает риски возможных протестов жителей и экологических штрафов. В итоге проект проваливается на публичных слушаниях. Какой групповой эффект здесь проявился и как руководителю следовало построить обсуждение, чтобы его избежать?

2. Для разработки концепции развития туризма в регионе создана межведомственная рабочая группа из 12 человек. Срок сдачи документа — месяц. К дедлайну выясняется, что текст написал только секретарь и два самых активных эксперта. Остальные 9 человек ссылаются на занятость по основному месту работы, полагая, что «в общем котле» их бездействие никто не заметит, а группу все равно не распустят. Как называется этот эффект и какой управленческий инструмент поможет его нейтрализовать?

3. На заседании муниципалитета Департамент транспорта требует расширить дорогу через исторический центр, а Департамент культуры категорически против, требуя сделать зону полностью пешеходной. Мэр, понимая, что времени на долгие споры нет, принимает решение: дорогу расширяют, но только на одну полосу, при этом вводят платный въезд и жесткие ограничения по времени для доставки товаров. Обе стороны недовольны на 100%, но принимают решение. Вопрос: Какой стиль поведения в конфликте продемонстрировал мэр?

4. В городе произошел прорыв теплотрассы зимой. Экстренно собран антикризисный штаб. В комнате 7 человек: все они — блестящие аналитики, генераторы идей и знатоки нормативов. Они предлагают 15 разных схем ремонта, спорят о материалах, но спустя 3 часа на месте аварии нет ни техники, ни рабочих, так как никто не взял на себя функцию отдачи прямых распоряжений и контроля исполнения. Почему эта группа не является командой и каких ролей (по Р. Белбину) им критически не хватает?

5. Проходит онлайн-совещание (ВКС) депутатов городской думы. Первым берет слово уважаемый депутат с 20-летним стажем (обладающий непререкаемым авторитетом) и предлагает сомнительную поправку к бюджету. Молодые депутаты видят в цифрах на своих экранах явную ошибку, но из-за статуса коллеги и специфики онлайн-среды (где легко «спрятаться» за выключенной камерой и не вступать в прямой зрительный конфликт) молча нажимают кнопку «За». Какие два психологических эффекта здесь наложились друг на друга и какое правило проведения онлайн-совещаний могло бы спасти ситуацию?

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	0,2	20
КТ 2	100	0,2	20
КТ 3	100	0,2	20
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, тестирование*

КТ – 2.

*Тема 2
Доклад*

КТ – 3.

*Тема 3, Тема 4
Опрос, кейс*

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

Критерии оценивания опроса:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота и правильность ответа	14-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
	7-13	Поверхностное описание без конкретных примеров
	0-6	Тема раскрыта минимально или не раскрыта вовсе
Логичность и последовательность	14-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями, аргументы подтверждают выводы
	7-13	Есть небольшие нарушения логики изложения, некоторые аргументы слабо связаны с выводами
	0-6	Многочисленные ошибки, затрудняющие восприятие ответа
Глубина понимания и аргументации	14-20	Способен не только пересказать материал, но и объяснить его суть, сделать выводы и

		привести аргументы
	7-13	Пересказывает материал и сделать выводы и привести аргументы
	0-6	Пересказывает материал, но может сделать выводы и привести аргументы
Грамотность изложения (речь и терминология)	14-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
	7-13	Стиль изложения в целом единый, но есть отдельные нарушения лаконичности или точности формулировок
	0-6	Несоответствие стиля теме, размытые формулировки, избыточность предложений
Владение понятийным аппаратом	14-20	Свободно использует терминологию, соответствующую предмету, объясняет ее значение и правильно применяет в контексте ответа
	7-13	Владеет основной терминологией, но может допускать неточности в ее использовании.
	0-6	Использует терминологию с ошибками или затрудняется объяснить ее значение
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота и точность раскрытия темы	0-25	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Аналитика	0-25	Студент не просто воспроизводит информацию, а демонстрирует её понимание. Умеет применять знания к конкретным управленческим или аналитическим ситуациям. Может выявлять причинно-следственные связи, делать выводы.
Стилистика, грамотность изложения	0-25	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Логика и структура изложения	0-25	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Свыше 80% правильных ответов.	85-100	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном

		материале.
Свыше 70% правильных ответов.	65-84	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
Свыше 50% правильных ответов.	55-64	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
Менее 50% правильных ответов.	0-54	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Критерии оценивания кейсов:

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

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

-

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*.

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в устной форме.

Обучающийся получает билет с 2 вопросами. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для подготовки к ответу, затем приступает к подготовке.

На подготовку дается 40 минут. По завершении подготовки необходимо представить ответы в письменном виде, подробно изложив ход выполнения задания, сделать выводы *(при необходимости)*.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

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.

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	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).	Какая модель коммуникации предполагает наличие обратной связи и учитывает контекст общения? А) Линейная (модель Лассуэлла) Б) Интерактивная В) Односторонняя Г) Механистическая Какой компонент эмоционального интеллекта отвечает за способность понимать чувства и потребности собеседника? А) Самосознание Б) Саморегуляция В) Эмпатия Г) Мотивация
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Установите соответствие между видом социального влияния и его проявлением: 1. Конформизм 2. Подчинение авторитету 3. Идентификация 4. Внушение А) Сотрудник принимает точку зрения руководителя из-за его должности Б) Человек неосознанно копирует манеру речи наставника В) Группа меняет мнение под воздействием эмоционального обращения Г) Сотрудник соглашается с большинством, чтобы не выделяться Установите соответствие между этапом делового общения и его содержанием: 1. Подготовка 2. Установление контакта 3. Аргументация 4. Завершение А) Формулирование цели и сбор информации Б) Подведение итогов и фиксация договоренностей В) Создание атмосферы доверия и приветствие Г) Приведение доводов и доказательств позиции
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из	Какие из перечисленных факторов относятся к психологическим барьерам коммуникации? Выберите все верные. А) Разный словарный запас

из нескольких вариантов предложенных	предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Б) Недоверие к собеседнику В) Плохая акустика в зале Г) Различия в темпераменте Д) Эмоциональное состояние (стресс, гнев) Какие способы развития эмоционального интеллекта являются эффективными? Выберите все верные. А) Практика активного слушания Б) Избегание сложных эмоциональных ситуаций В) Ведение дневника эмоций Г) Рефлексия после переговоров Д) Подавление собственных эмоций
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Установите последовательность формирования доверия в деловых отношениях по мере развития ЭИ: А) Эмпатическое понимание партнера Б) Саморегуляция в конфликтной ситуации В) Осознание собственных эмоций Г) Выстраивание долгосрочных отношений Д) Демонстрация социальной компетентности Установите последовательность действий при преодолении коммуникативного барьера: А) Выбор метода коррекции Б) Выявление природы барьера В) Получение обратной связи Г) Диагностика искажения информации Д) Внедрение корректирующих мер
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Чинчик во время стрессовых переговоров делает паузу, осознает свою эмоцию гнева и выбирает спокойный тон ответа. Какой компонент ЭИ он применил? А) Эмпатия Б) Самосознание + саморегуляция В) Социальные навыки Г) Мотивация В межведомственной переписке сотрудники игнорируют письма друг друга из-за множества промежуточных согласующих инстанций. Какой барьер возник? А) Психологический Б) Физический В) Организационный Г) Семантический
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ	Какую роль играет эмпатия в деловых переговорах? Опишите механизм её влияния на результат переговоров. Обоснуйте, почему линейная модель коммуникации (Лассуэлла) считается недостаточной для описания реальной деловой коммуникации.

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	40
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.	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.	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	0-19

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

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в указанной в данной рабочей программе основной литературе. При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в данной рабочей программе дополнительную литературу.

Изучение курса Б1.О.01.ДЭ.02.01 Элективные дисциплины 2 уровня: Деловые коммуникации предполагает следующие виды самостоятельной работы студента:

- работа с конспектами лекций в процессе подготовки к семинарским занятиям;
- работа с основной и дополнительной литературой (конспектирование, реферирование, рецензирование) как по рекомендации преподавателя, так и инициативная;

- творческая работа в форме подготовки сообщений и докладов на семинарских занятиях;

Рекомендации по поиску, сбору и обработке информации.

Проблема поиска, сбора и обработки информации имеет два основных аспекта: определение источников информации и выбор методов ее анализа. Что касается источников информации при подготовке к эссе, то, во-первых, к ним относятся различные сборники законодательных и подзаконных актов, содержащие тексты решений и их официальные реквизиты. Существуют электронные каталоги и базы нормативных актов и официальных документов (не все госрешения носят нормативный характер), как упомянутые уже ранее юридические инфосистемы «Консультант Плюс», «Система Гарант» и пр. Имеются ведомственные базы документов, часть из которых выставлена на Интернет-сайтах соответствующих государственных органов.

Во-вторых, существует и иной тип информации (официальной и неофициальной) о ситуационном контексте или некоей предыстории принятия того или иного решения, и также затронутых в нем социальных интересов. Она может исходить из источников в СМИ и Интернета, из мемуарных источников и экспертного сообщества, из данных социологических исследований и государственной статистики, и др. И, в-третьих, существует и специальная информация экспертного плана о «цене и качестве» решения, то есть о целесообразности его принятия и эффективности его результатов.

Другая сторона проблемы упирается в отбор методов, их комбинации при построении методики изучения и проектирования отдельного политического решения. Достаточно типичными методами анализа являются анализ документов (постановлений, регламентов, протоколов и т.д.), невключенное наблюдение, глубинное интервью, экспертная оценка, опрос экспертов, фокус-группа, ивент-анализ, вторичный анализ социологических и статистических данных и др.

Рекомендации по подготовке оценочных средств

1. Устный опрос проводится для оценки уровня знаний терминов и понятий, а также для выявления навыков аналитического и системного мышления. Для успешной подготовки к устному опросу студенту следует обратить внимание на основные термины и понятия, а также контрольные вопросы.

2. Доклад-презентация позволяет оценить глубину освоения теоретической информации, содержащейся в учебной и монографической литературе, умение сопоставлять разные источниковедческие подходы, проследить развитие исследований по какой-либо проблеме. При подготовке доклада-презентации следует обратить внимание на основные приемы анализа источников.

3. Тестирование – термин «тест» впервые введен американским психологом Джеймсом Кеттеллом в 1890г. «Тест» происходит от английского слова «test» и означает в широком смысле слова испытание, исследование, опыт. В педагогике чаще всего термин «тест» определяется как система заданий специфической формы, определенного содержания, возрастающей трудности, позволяющая объективно оценить структуру и качественно измерить уровень подготовленности обучающихся.

4. Кейс - анализ конкретных учебных ситуаций (case study) — метод обучения, предназначенный для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией — осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей — навыки групповой работы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для вузов / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2024. — 343 с. — Текст : электронный // IPR SMART : электронно-библиотечная система. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144230.html> (дата обращения: 01.08.2026).
2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие для вузов / И. Н. Кузнецов. — 11-е изд. — Москва : Дашков и К, 2024. — 524 с. — Текст : электронный // iBooks : электронно-библиотечная система. — URL: https://ibooks.ru/products?page=5&category_id=11683 (дата обращения: 01.08.2026).
3. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. — Текст : электронный // ZNANIUM : электронно-библиотечная система. — URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=464905> (дата обращения: 01.08.2026). — Режим доступа: по подписке.
4. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2026. — 162 с. — Текст : электронный // ZNANIUM : электронно-библиотечная система. — URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=488036> (дата обращения: 01.08.2026).

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 документы не используются

8.5. 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

2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» 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

Англоязычные ресурсы

1. 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.
2. 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 www.minregion.ru – официальный сайт Министерства регионального развития.
3. <http://www.kremlin.ru/> – официальный сайт Президента Российской Федерации.
4. <http://www.socio.msu.ru> – сайт социологического факультета МГУ им. Ломоносова.
5. Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы им. М.И.Рудомино: <http://www.libfl.ru/>
6. Государственная публичная историческая библиотека: <http://www.shpl.ru/8>.
Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru/>
7. Архив журнала «Логос»: <http://www.ruthenia.ru/logos/number/arc.htm>
8. Архив журнала «Неприкосновенный запас»: <http://www.nlobooks.ru/journals/neprikosnovennij-zapas>
9. Библиотека Гумер <http://www.gumer.info/>
10. Библиотека журнала «Скепсис» <http://scepsis.ru/library/page1/>
11. Журнальный зал «Русского журнала» <http://magazines.russ.ru/>
12. Журнальный клуб «Интелпрос»: <http://www.ruthenia.ru/logos/number/arc.htm>
13. Публичные лекции «Полит.Ру» http://www.polit.ru/genre/publ_lect/

8.6. Иные источники

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

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

	библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.