Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.05.2026 16:50:15
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.07.01 Коммуникационный менеджмент

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

Стратегический менеджмент

(профиль)

Очная/очно-заочная

(формы обучения)

Год набора – 2025

Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

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

Заведующий кафедрой:

Лабудин Александр Васильевич, д. э. н., профессор, заведующий кафедрой менеджмента

Рабочая программа дисциплины **Б1.В.ДВ.07.01 Коммуникационный менеджмент** одобрена на заседании кафедры бизнес-информатики факультета экономики и финансов СЗИУ РАНХиГС.

Протокол №7 от 25 августа 2025 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.В.ДВ.07.01 Коммуникационный менеджмент обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)***	**Код компетенции ****	**Наименование Компетенции ****	**Код индикатора достижения компетенций ****	**Наименование индикатора достижения компетенций ****	**Образовательный результат ****
	ПКс-1	Способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, уметь проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПКс-1.2	Способен организовать формирование команды по определенным принципам; способен проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПКс -1.2. З-1. **Знает** основные теории мотивации, лидерства и власти; ПКс -1.2. З-2. **Знает** знать подходы к разработке конкурентных стратегий предприятия. ПКс -1.2. У-1. **Умеет** осуществлять диагностику организационной культуры; ПКс -1.2. У-2. **Умеет** сформировать творческий коллектив и команду.
	ПКс-8	Способен координировать предпринимательскую деятельность в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	ПКс-8.2	Способен владеть навыками обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	ПКс -8.2. З-1. **Знает** современные методы организации наукоемкого производства и характеристики передовых производственных технологий; ПКс -8.2. З-2. **Знает** структуру и содержание

					экономических разделов бизнес-планов предприятия; ПКс -8.2. З-3. **Знает** методы обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками. ПКс -8.2. У-1. **Умеет** формировать базу данных и разрабатывать организационно управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота; ПКс -8.2. У-2. **Умеет** составлять экономические разделы бизнес-планов предприятия, в том числе, матрицу рисков; ПКс -8.2. У-3. **Умеет** обеспечить согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками.

* *Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*
***Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/108 академических/81 астрономических часов.

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.

Теоретические занятия (лекции) проводятся по потокам. Общий объем лекционного курса составляет 20 академических часов по очной форме обучения и 10 очно-заочной форме.

Практические занятия организуются по группам в виде семинаров в диалоговом режиме. Общий объем практических занятий 24 академических часов по очной форме обучения и 12 по очно-заочной форме.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 64 и 86 академических часа по очной и очно-заочной форме соответственно. В рамках самостоятельной работы студенты изучают теоретический материал в целях подготовки к практическим занятиям.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина **Б1.В.ДВ.07.01 Коммуникационный менеджмент** относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины» учебного плана. Дисциплина читается на 4 курсе в 7 семестре по очной форме обучения и на 5 курсе в 9 семестре по очно-заочной форме обучения. Учебная дисциплина базируется на знаниях, полученных на дисциплинах: Теория организации, Экономика и управление организацией, Государственное регулирование экономики и управление инвестициями. Знания, полученные в результате освоения дисциплины **Б1.В.ДВ.07.01 Коммуникационный менеджмент**, используются студентами при прохождении преддипломной практики, выполнения выпускной квалификационной работы.

Объем дисциплины, реализуемый с применением СДО: количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся: всего с применением СДО – 64 и 86 академических часа по очной и очно-заочной форме соответственно. Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при подготовке и сдаче государственного экзамена.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Теоретические основы коммуникационного менеджмента	27	5			6								16	Д
Тема 2	Этика и этикет деловых	27	5			6								16	ПИЗ, Т

	коммуникаций													
Тема 3	Структура деловых коммуникаций	27	5			6							16	ПИЗ
Тема 4	Управление коммуникациями в организации	27	5			6							16	РИ, К
Промежуточная аттестация														Зачет
Итого		108	20			24							64	

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.

Д – доклад,

К – кейсы,

РИ – ролевая игра

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: дуальные лекции, игры, работа в малых группах, интернет-серфинг

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

Очно-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	Теоретические	28	2			3								21	Д

	основы коммуникационного менеджмента													
Тема 2	Этика и этикет деловых коммуникаций	26	3			3							21	ПИЗ, Т
Тема 3	Структура деловых коммуникаций	28	2			3							22	ПИЗ
Тема 4	Управление коммуникациями в организации	26	3			3							22	РИ, К
Промежуточная аттестация														Зачет
Итого		108	10			12							86	

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. Д – доклад,
К – кейсы,
РИ – ролевая игра

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: дуальные лекции, игры, работа в малых группах, интернет-серфинг

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

3.2. Содержание дисциплины

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА. ПКс-1.2

Основные этапы развития теории коммуникации. Массовая коммуникация, коммуникативный барьер, коммуникационный стиль, Окно Джохари, коммуникативная компетентность, теории массовой коммуникации. Модели коммуникации: модель двуступенчатой коммуникации П. Лазарсфельда и Б.Берельсона; модель Лассуэла (пятизвенная модель); модель Шеннона-Уивера (математическая модель); модель де Флёра (циркулярная, обратная связь); модель Шрама (циркулярная модель); двухканальная модель речевой коммуникации Морозова; нелинейная модель коммуникации Ньюкомба; мозаичная модель Бейкера. Коммуникационный процесс. Основные элементы коммуникационного процесса: активное или рефлексивное слушание; проблема смысла в коммуникации; групповая коммуникация.

ТЕМА 2. ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ. ПКс-1.2

Этика и мораль. Этические нормы в деловом общении. Профессиональная этика. Этика личности и корпоративная этика. Корпоративные и профессиональные этические кодексы и комитеты по этике. Принципы деловой этики. Проблема субординации в современной деловой практике. История этикета. Виды этикета. Основные принципы делового этикета. Национальный этикет и международный протокол. Этикетные церемонии в деловом общении. Дресс-код как элемент делового этикета. Мозаика этикетных ситуаций в деловой практике. Этикет деловой переписки. Телефонный этикет в деловой среде. Цифровой этикет и цифровая гигиена.

ТЕМА 3. СТРУКТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ. ПКс-8.2

Виды, уровни и формы коммуникации. Каналы коммуникации. Вербальная, невербальная и паравербальная коммуникация. Значение обратной связи в коммуникационных процессах. Барьеры передачи информации. Барьеры восприятия информации. Объективные помехи в общении. Коммуникация и общение. Формы речевой коммуникации. Диалог. Монолог. Спор. Полемика. Дискуссия. Формы деловых коммуникаций: деловой разговор, деловая беседа, деловая переписка. Деловые переговоры: организация и этапы проведения. Организация проведения делового совещания (собрания). Публичные выступления. Виды и жанры публичной речи (общая характеристика). Имидж делового человека (руководителя) как элемент коммуникативного процесса в организации.

ТЕМА 4. УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ. ПКс-8.2

Внешние и внутренние коммуникации. Формальные и неформальные коммуникации. Коммуникативное пространство организации. Управление коммуникациями в структурных подразделениях. Создание эффективной интегрированной структуры коммуникаций: установление взаимосвязи стратегии развития и коммуникационной стратегией, организация эффективных и результативных процессов коммуникации организации. Разработка коммуникационного плана. Организация информационного обеспечения работы организации. Культура принятия решений. Управление организационными конфликтами, формирование бесконфликтной среды. Стратегия поведение руководителя в конфликте. Коммуникация в конфликте. Пути конструктивного разрешения конфликта.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

1.1. Оценочные материалы по дисциплине **Б1.В.ДВ.07.01 Коммуникационный менеджмент** входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

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

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

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

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

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные 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	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

правильных ответов 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).	одного столбца верно 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):

Д – доклады с презентациями, РИ - ролевая игра, К - кейсы, ПИЗ – профессионально-исследовательские задания.

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

Тема 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента

Примерные темы докладов

1. Основные этапы развития теории коммуникации.
2. Теории массовой коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Коммуникационный стиль.
5. Коммуникативная компетентность.

6. Работа с окном Джохари.
7. Типы моделей коммуникации.
8. Модель двуступенчатой коммуникации П. Лазарсфельда и Б.Берельсона.
9. Пятизвенная модель Лассуэла.
10. Математическая модель Шеннона-Уивера.
11. Модель де Флёра.
12. Циркулярная модель Шрама.
13. Двухканальная модель речевой коммуникации Морозова.
14. Нелинейная модель коммуникации Ньюкомба.
15. Мозаичная модель Бейкера.
16. Коммуникационный процесс.
17. Основные элементы коммуникационного процесса.
18. Смысловая нагрузка в коммуникации.
19. Специфика групповой коммуникации.
20. Коммуникационная компетентность менеджера.
21. Проектные коммуникации.
22. Коммуникационный менеджмент в 21 веке.
23. Роль искусственного интеллекта в коммуникациях.
24. Проактивные коммуникации.
25. Коммуникация по запросу.

Тема 2. Этика и этикет деловых коммуникаций

Профессионально-исследовательские задания

Задание 1. Составьте чек-лист рекомендаций для одной из ситуаций: телефонные переговоры с лицом, принимающим решение по поводу проведения корпоративного тренинга; составление письма – приглашения особо важному гостю на церемонию открытия филиала компании; публикация в социальной сети Вконтакте по поводу прошедшей научно-практической конференции; подготовка делового приема партнеров.

Задание 2. Составьте чек-лист рекомендаций по дресс-коду сотрудника для одной из ситуаций: выступление на Международном форуме труда; командировка в филиал компании в Волгограде; защита магистерской диссертации; новогодний корпоративный вечер; презентация новой продукции компании; пресс-конференция с журналистами; интервью для телеканала.

Тема 3. Структура деловых коммуникаций

Профессионально-исследовательские задания

Задание 1. Подготовьте публичную речь на одну из тем и произнесите ее в виде: научного доклада, презентационной речи, мотивационного спича, спич-лифта, актерского монолога, выступления на совещании, просветительской лекции, информационного сообщения.

Темы:

1. Виды и формы коммуникации.
2. Каналы коммуникации.
3. Вербальная коммуникация.
4. Невербальная коммуникация.
5. Паравербальная коммуникация.
6. Значение обратной связи в коммуникационных процессах.
7. Барьеры передачи информации.
8. Барьеры восприятия информации.
9. Объективные помехи в общении.
10. Коммуникация и общение.
11. Формы речевой коммуникации.
12. Формы неречевой коммуникации.

Задание 2. Подготовьте и проведите деловое мероприятие: совещание по поводу сокращения штатов, переговоры по совместному проведению форума, мотивационную беседу с сотрудником, политические дебаты, научную дискуссию. Выполняется в малых группах (по три-пять человек).

Тема 4. Управление коммуникациями в организации

Пример ролевой игры[1]

Директор ставит срочную задачу руководителю отдела. Поскольку он спешит (на самолет, экстренное совещание и пр., главное он будет недоступен для повторного уточнения информации), задачу передает через своего секретаря. Руководитель в свою очередь перепоручает задачу своему подчиненному. Игру можно проводить в двух вариантах: только устное общение или с фиксацией на бумаге. Уточнять задачу можно только у того, кто ее передал. Сама задача должна быть сформулирована очень просто и понятно, но содержать множество мелких деталей, важных для ее точного исполнения.

Пример задачи:

«*Мария, передайте Сергею Викторовичу, руководителю финансового отдела, чтобы он зашел в бухгалтерию и на стеллаже справа от дверей на третьей сверху полке нашел красную папку. На полке стоит три красных папки, и они не подписаны. Ему нужна только одна, та, которая слева. В папке надо найти отчет об аудите компании Бизнес-финанс. Там рядом будет отчет компании Бизнес-формула, он мне не нужен, нужен только Бизнес-Финанс. Пусть он этот отчет перечитает, сделает пометки, отсканирует и пришлет мне по электронной почте. Отчет нужен мне буквально через час, я хочу ознакомиться с ним в самолете*».

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.

[1] Коммуникативные игры для менеджеров. https://infostart.ru/pm/241861/

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

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

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,3	30
КТ - 2	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60

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

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

КТ-1
Тема 2.
Тестирование.

1. *Во время делового обеда ваш коллега случайно проливает напиток на другого участника встречи. Что вы сделаете?*

a) Сделаете вид, что ничего не произошло, чтобы не привлекать внимание.

b) Предложите свою помощь в уборке и извинитесь за случившееся от лица коллеги.

c) Отпустите шутку по поводу произошедшего, чтобы разрядить обстановку.

d) Немедленно позовете официанта и попросите его убрать.

2. *Вы получили электронное письмо с просьбой о помощи по проекту от коллеги, но вы очень заняты. Как лучше всего ответить?*

a) Проигнорировать письмо, надеясь, что коллега найдет кого-то другого.

b) Ответить сразу, указав, что вы слишком заняты и не можете помочь.

c) Ответить в течение 24 часов, объяснить свою загруженность и предложить альтернативные варианты решения проблемы или сроки, когда вы сможете помочь.

d) Переслать письмо другому коллеге, не уведомляя отправителя.

3. *Что надеть на собеседование в консервативную компанию?*

a) Яркий наряд, чтобы выделиться из толпы.

b) Спортивный костюм, чтобы показать свою энергичность.

c) Деловой костюм (брючный или юбочный) или классическое платье нейтральных цветов.

d) Джинсы и футболку, если это соответствует вашему личному стилю.

4. *Во время делового разговора по телефону вас перебивает срочный звонок на вторую линию. Что вы должны сделать?*

a) Немедленно ответить на второй звонок, не предупреждая первого собеседника.

b) Попросить первого собеседника подождать и быстро ответить на второй звонок.

c) Извиниться перед первым собеседником, объяснить ситуацию и спросить, может ли он немного подождать, пока вы перезвоните по второму номеру.

d) Просто проигнорировать второй звонок.

КТ-2

Тема 4.

Кейс стади (К)

Кейс "Замкнутый круг недопонимания"

Описание ситуации: Компания "ТехноСтарт" переживает бурный рост. Количество сотрудников увеличилось вдвое за последний год, и компания открыла два новых филиала в разных городах. В офисах царит напряженная атмосфера. Сотрудники жалуются на недостаток информации о стратегических целях компании, изменениях в политике и процедурах. Информационные рассылки приходят нерегулярно и содержат много технической информации, которая непонятна большинству сотрудников.

Руководители отделов, в свою очередь, чувствуют, что их подчиненные не понимают масштаба задач, стоящих перед компанией, и недостаточно инициативны. В результате, сотрудники часто принимают решения, противоречащие общей стратегии, а руководители вынуждены тратить много времени на исправление ошибок.

Недавно, из-за несогласованности действий между отделами продаж и маркетинга, компания упустила крупного клиента. Обе стороны винят друг друга в произошедшем. Моральный дух в коллективе упал, увеличилась текучка кадров.

Вопросы для анализа:

- Какие проблемы с коммуникациями существуют в "ТехноСтарт"?
- К каким негативным последствиям привели эти проблемы?
- Какие факторы могли способствовать возникновению этих проблем?

Кейс "Голос за бортом"

Описание ситуации: В крупной производственной компании

"ПромИнновация" было внедрено новое программное обеспечение для управления производственными процессами. Руководство ожидало, что это значительно повысит эффективность работы и снизит количество брака. Однако, после месяца использования системы, результаты оказались неудовлетворительными. Количество брака не уменьшилось, а время, затрачиваемое на выполнение операций, даже увеличилось.

На собрании руководства выяснилось, что многие сотрудники не понимают, как правильно использовать новое программное обеспечение. Они считают его сложным и неудобным. Обучение, проведенное после внедрения, было формальным и не учитывало специфику работы каждого сотрудника. Кроме того, у сотрудников нет возможности открыто высказывать свои замечания и предложения по улучшению системы.

В результате, многие сотрудники игнорируют новое программное обеспечение и продолжают работать по старинке, внося данные в систему лишь формально. Это создает дополнительные трудности для анализа и принятия управленческих решений.

Вопросы для анализа:

- Какие ошибки были допущены при внедрении нового программного обеспечения в "ПромИнновация"?
- Как недостаток эффективной коммуникации повлиял на результаты внедрения?
- Какие механизмы обратной связи необходимо внедрить в компании, чтобы избежать подобных ситуаций в будущем?

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

1. *Критерии оценивания тестирования:*

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

2. *Критерии оценивания кейсов*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота и логика решения	*71-100*	*Предложенное решение полно и логично*
	31-70	*Предложенное решение не до конца раскрыто и не всегда логично*
	0-30	*Предложенное решение не полно и е логично*
Итого максимально:	100	

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

Для работы с практическими заданиями студенту разрешается использование калькулятора; программ для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных. Для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях студенту можно использовать любой соответствующий онлайн-инструмент.

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме **зачета**.
Промежуточная аттестация реализуется в виде итогового тестирования по всем темам дисциплины. Тест располагается в СДО https://lms.ranepa.ru в соответствующем разделе методического обеспечения дисциплины в виде электронного курса, содержит 40 вопросов, на прохождение теста выделяется 45 минут, разрешается только одна попытка. Тест считается успешно пройденным при не менее 50% правильных ответов.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Основные этапы развития теории коммуникации.
2. Массовая коммуникация, коммуникативный барьер, коммуникационный стиль,
3. Модели коммуникации.
4. Коммуникационный процесс.
5. Основные элементы коммуникационного процесса: активное или рефлексивное слушание; проблема смысла в коммуникации; групповая коммуникация.
6. Этические нормы в деловом общении.

7. Профессиональная этика.
8. Корпоративные и профессиональные этические кодексы и комитеты по этике.
9. Принципы деловой этики.
10. Виды этикета.
11. Основные принципы делового этикета.
12. Национальный этикет и международный протокол.
13. Дресс-код как элемент делового этикета.
14. Этикет деловой переписки.
15. Телефонный этикет в деловой среде.
16. Цифровой этикет и цифровая гигиена.
17. Каналы коммуникации.
18. Вербальная, невербальная и паравербальная коммуникация.
19. Объективные помехи в общении.
20. Формы речевой коммуникации.
21. Формы деловых коммуникаций.
22. Деловые переговоры: организация и этапы проведения.
23. Публичные выступления.
24. Виды и жанры публичной речи.
25. Имидж делового человека (руководителя).
26. Внешние и внутренние коммуникации.
27. Формальные и неформальные коммуникации.
28. Коммуникативное пространство организации.
29. Разработка коммуникационного плана.
30. Культура принятия решений.
31. Управление организационными конфликтами, формирование бесконфликтной среды.
32. Стратегия поведение руководителя в конфликте.
33. Коммуникация в конфликте.
34. Пути конструктивного разрешения конфликта.
35. Организация результативных совещаний.

Примеры тестовых вопросов

Вопрос: к коммуникативным барьерам относятся (выбрать все верные варианты)
Варианты ответа:

- Семантический
- Мотивационный
- Первого впечатления
- Географический
- Экономический
- Информационный

Вопрос: верно ли, что лучшей стратегией выхода из конфликтной ситуации будет стратегия уклонения от конфликта?

Варианты ответа:

- Да
- Нет

Вопрос: к формальным коммуникациям в организации относится _____ (выбрать из перечня и вставить недостающее слово или словосочетание)

Варианты ответа:

- Деловая переписка
- Массовое сокращение штатов
- Организация обучения персонала
- Командировка
- Увольнение
- Судебные разбирательства
-

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

<table>
<tr><th>ТИП ЗАДАНИЯ</th><th>СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ</th><th>ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</td><td rowspan="2">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).</td><td>1. На качество коммуникации влияет

a) Голос оратора
b) Темп речи
c) Наличие зрителей
d) Эстетика помещения
e) Выражение лица оратора</td></tr>
<tr><td>2.Лифт-спитч это

a) Диалог в лифте
b) Краткая презентация
c) Доклад о лифтовом оборудовании
d) Сторителлинг на тему ЖКХ</td></tr>
<tr><td>Задание закрытого типа на установление соответствия</td><td>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</td><td>Задание 1: Соответствие каналов коммуникаций и целей

Сопоставьте каналы коммуникаций (столбец А) с наиболее подходящими целями коммуникаций (столбец Б).

<table><tr><th>А</th><th>Б</th></tr><tr><td>1. Еженедельные совещания команды</td><td>А. Информирование общественности об успехах проекта.</td></tr><tr><td>2. Презентации для заинтересованных сторон</td><td>Б. Экстренное оповещение об изменении сроков проекта.</td></tr><tr><td>3. Официальный веб-сайт проекта</td><td>В. Обсуждение текущих задач и проблем в команде.</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</td>
<td>
<table>
<tr><td>4. Электронная почта</td><td>Г. Подробное объяснение сложной технической информации для экспертов.</td></tr>
<tr><td>5. Телефонный звонок</td><td>Д. Предоставление информации о статусе проекта и получение обратной связи.</td></tr>
</table>
Задание 2: Соответствие ролей и обязанностей в управлении коммуникациями
Сопоставьте роли в управлении коммуникациями (столбец А) с их основными обязанностями (столбец Б).
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th></tr>
<tr><td>1. Менеджер проекта</td><td>А. Разработка и реализация стратегии взаимодействия с общественностью.</td></tr>
<tr><td>2. Специалист по связям с общественностью</td><td>Б. Идентификация и анализ информационных потребностей заинтересованных сторон.</td></tr>
<tr><td>3. Технический писатель</td><td>В. Предоставление точной и понятной информации о технических аспектах проекта.</td></tr>
<tr><td>4. Аналитик</td><td>Г. Обеспечение эффективного обмена информацией внутри команды и с внешними сторонами.</td></tr>
<tr><td>5. Спонсор проекта</td><td>Д. Поддержка коммуникационных усилий и обеспечение ресурсами для их реализации.</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</td>
<td>1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</td>
<td>Вопрос 1:

Какие из перечисленных факторов наиболее важны для выбора канала коммуникации в проекте? (Выберите три варианта)

a) Личные предпочтения менеджера проекта.

b) Срочность сообщения.

c) Конфиденциальность информации.

d) Предпочтения аудитории. E

) Бюджет проекта.

Вопрос 2:

Какие из перечисленных действий способствуют эффективному управлению ожиданиями заинтересованных сторон в проекте? (Выберите два варианта)

a) Игнорирование негативных комментариев в социальных сетях.</td>
</tr>
</table>

		b) Регулярное информирование о прогрессе проекта. c) Своевременное уведомление об изменениях и проблемах. d) Обещание нереалистичных результатов, чтобы мотивировать команду. Вопрос 3: Какие из перечисленных утверждений *верны* относительно матрицы коммуникаций в проекте? (Выберите *два* варианта) a) Она должна разрабатываться только менеджером проекта единолично. b) Она определяет, кто, с кем, когда и по какому каналу общается. c) Она помогает избежать путаницы и недопонимания в коммуникациях. d) Она должна быть максимально сложной и детализированной.
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).	Расположите перечисленные этапы процесса управления коммуникациями проекта в правильной последовательности: 1. Планирование коммуникаций: Определение потребностей в коммуникациях и разработка стратегии. 2. Распределение информации: Обеспечение своевременного и эффективного распространения информации среди заинтересованных сторон. 3. Управление вовлеченностью заинтересованных сторон: Поддержание взаимодействия и удовлетворение информационных потребностей заинтересованных сторон на протяжении всего проекта. 4. Мониторинг и контроль коммуникаций: Отслеживание эффективности коммуникаций и внесение корректировок при необходимости.
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.	Вопрос 1 Какие из перечисленных качеств *важны* для менеджера проекта как эффективного коммуникатора? (Выберите *три* варианта) a) Умение говорить быстро и убедительно. b) Активное слушание.

	4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	c) Четкая и лаконичная формулировка мыслей. d) Эмпатия и понимание потребностей аудитории. e) Строгое следование формальным процедурам.
		Вопрос 2 Какие из перечисленных методов *помогают* улучшить коммуникацию в распределенной команде проекта? (Выберите *два* варианта) a) Организация ежедневных личных встреч всех членов команды (даже если они находятся в разных часовых поясах). b) Использование инструментов для совместной работы и обмена информацией (например, облачные хранилища, онлайн-доски). c) Четкое определение правил поведения в онлайн-коммуникациях (например, время ответа на сообщения). d) Игнорирование культурных различий между членами команды.
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	1. Укажите какие последствия для проекта и команды будет иметь неэффективная коммуникация
		2. Объясните, как эффективная коммуникация влияет на проект и укажите, на какие элементы проектной работы это влияние наиболее сильно

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

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 студент	30-39

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.	
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. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

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

Для работы на практических занятиях студенту разрешается использование калькулятора; программ для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных. Для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях студенту можно использовать любой соответствующий онлайн-инструмент.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Для изучения основных вопросов образовательной программы необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее

усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.
Важной составной частью учебного процесса в вузе являются практические занятия. При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).
Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

По каждой теме перед началом лекции изучите все теоретические материалы (видео, презентации, конспекты, статьи и др.), подготовьтесь активно взаимодействовать с преподавателем во время лекции. По каждой теме запланированы лекции и практические занятия в виде семинаров с докладами и презентациями студентов и решения практических задач. При подготовке докладов следует опираться, прежде всего, на рекомендованную основную и дополнительную литературу, допускается использование иных источников. Презентацию следует готовить в корпоративном шаблоне Академии с использованием корпоративных цветов и шрифтов. Решение практических задач осуществляется в основном индивидуально или, с разрешения преподавателя, в парах студентов. Для верного решения следует внимательно изучить лекционные и дополнительные материалы.

Задание на практическое занятие находится в СДО в соответствующем разделе, а также дублируется преподавателем в общий чат группы. Практическое занятие в основном требует самостоятельной подготовки для эффективной дальнейшей работы в аудитории. По итогу работы на практическом занятии отчет о выполненной работе загружается в СДО в соответствующий раздел, где он проходит оценивание преподавателем.

Все полученные оценки в баллах можно увидеть в электронном журнале успеваемости. По журналу следите за своими баллами (рейтингом) и помните,

что итоговая оценка складывается из оценки за работу в семестре и из оценки за тестирование на зачете.

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

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560024 (дата обращения: 29.04.2025).
2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567676 (дата обращения: 29.04.2025).
3. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560448 (дата обращения: 29.04.2025).
4. Информационные технологии в менеджменте (управлении) : учебник и практикум для вузов / Ю. Д. Романова [и др.] ; под редакцией Ю. Д. Романовой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17037-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535966 (дата обращения: 28.03.2024).

8.2. Дополнительная литература

1. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/169724 (дата обращения: 28.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Рубас А.К., Тлеппаев А.М. Совершенствование системы коммуникационного менеджмента в организации // Экономика и бизнес: теория и практика. 2022. №5-3. URL:

https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-sistemy-kommunikatsionnogo-menedzhmenta-v-organizatsii (дата обращения: 28.03.2024).
3. Зюкина Светлана Леонидовна. Принципы создания системы эффективных коммуникаций в деятельности компании // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. 2023. №3. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/printsipy-sozdaniya-sistemy-effektivnyh-kommunikatsiy-v-deyatelnosti-kompanii (дата обращения: 28.03.2024).
4. Прядко Ирина Анатольевна. Тенденции развития коммуникационного менеджмента в управлении экономическими системами региона // Московский экономический журнал. 2022. №11. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-razvitiya-kommunikatsionnogo-menedzhmenta-v-upravlenii-ekonomicheskimi-sistemami-regiona (дата обращения

8.3. Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция)
2. Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция)
3. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция)

8.4. Интернет-ресурсы

1. e-Library.ru: Научная электронная библиотека. – URL: http://elibrary.ru/
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» – URL: http://cyberleninka.ru/
3. Правовая система «Гарант-Интернет» – URL:http: // www.garweb.ru.
4. Правовая система «КонсультантПлюс» – URL:http: // www.consultantru.
5. Электронно-библиотечная система СЗИУ РАНХиГС URL: http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

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

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) *«Айбукс»*
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) *«Юрайт»*
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) *«Лань»*
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «*ZNANIUM.COM*»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «BOOK.RU»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) *«IPR SMART»*

8.5. Иные источники.

Электронный курс «Коммуникационный менеджмент» в СДО на платформе LMS Moodle

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/