

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.12.2024 23:37:05
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС

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

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС

Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ
Управление в здравоохранении**

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

Б1.В.ДВ.05.01 Управление коммуникациями
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

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

Очная
(форма(ы) обучения)

Год набора: 2023

Санкт-Петербург, 2023 г.

Автор-составитель: к.э.н., доцент кафедры менеджмента Кудряшов Вадим Сергеевич

Заведующий кафедрой менеджмента, руководитель магистерской программы «Управление в здравоохранении», д.э.н., профессор Сергеев Игорь Борисович

РПД Б1.В.ДВ.05.01 Управление коммуникациями одобрена на заседании кафедры менеджмента. Протокол от 13 апреля 2023 г. № 8.

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. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
 - 7.4. Интернет-ресурсы
 - 7.5. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина *Б1.В.ДВ.05.01 Управление коммуникациями* обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Способен использовать деловое общение, вести коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.2	Способен определять собственные потребности в профессиональном и личностном росте и способы их удовлетворения с использованием возможностей системы непрерывного образования
ПКс-2	Способность оценивать комплексную эффективность стратегических изменений в организации для всех заинтересованных сторон на основе взаимодействия	ПКс-2.2	Способен оценивать комплексную эффективность стратегических изменений в организации для всех заинтересованных сторон

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) / профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-4.1 Способен использовать деловое общение, вести коммуникации в устной и письменной	На уровне знаний: риторические аспекты устной и письменной коммуникации на русском языке; иметь представление о качествах хорошей речи и приемах речевого воздействия на русском языке;

	<p>формах для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>специфика коммуникаций в деловой сфере; основные виды и формы деловых коммуникаций;</p> <p>основные законы и правила деловой коммуникации в устной и письменной форме, виды деловых писем и документов, фиксирующих социально-правовые отношения, принципы построения и методики оценки публичного выступления в рамках устной коммуникации и письменных форм текстов.</p> <p>На уровне умений:</p> <p>подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;</p> <p>разрабатывать структуру деловой беседы, презентаций, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;</p> <p>разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;</p> <p>оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении, применять правила деловой коммуникации в устной и письменной форме, составлять документацию, осуществлять выбор языковых средств и композиционных форм для конструирования публичного выступления в соответствии с профессиональными задачами.</p> <p>На уровне навыков:</p> <p>владеть культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей;</p> <p>владеть основными правилами деловой коммуникации в устной и письменной форме в профессиональной сфере, навыками составления документации, проведения деловой встречи и осуществления переписки, аргументации позиции в различных форматах, в том числе, в форме публичного выступления, аналитического отчета, публикации в СМИ, неформальной беседы.</p>
	<p>УК-6.2 Способен определять собственные потребности в</p>	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы самоменеджмента и тайм-менеджмента - понятие профессионального и лич-

	<p>профессиональном и личностном росте и способы их удовлетворения с использованием возможностей системы непрерывного образования</p>	<p>ностного роста и методы их повышения в сфере медицинского страхования</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы построения карьеры в условиях непрерывного образования, включая сферу страхования
		<p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять структуру потребностей в профессиональном и личностном росте; - формулировать цели по удовлетворению потребностей в личностном росте и профессиональном развитии; - оценивать перспективы карьерного роста в условиях непрерывного образования
		<p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать способы удовлетворения потребностей в профессиональном и личностном росте - составлять план по удовлетворению потребностей в личностном росте и профессиональном развитии с учетом поставленных целей - составлять план карьерного роста в условиях непрерывного образования
	<p>ПКс-2.2 Способен оценивать комплексную эффективность стратегических изменений в организации для всех заинтересованных сторон</p>	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологические основы исследований в менеджменте - системный подход в менеджменте
		<p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять программу исследований - применять количественные методы исследований в менеджменте - применять качественные методы исследования в менеджменте
		<p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - провести комплексную оценку полученных результатов - публично презентовать полученные результаты

Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы

Вид работы	Трудоемкость (в)	Трудоемкость (в)
------------	------------------	------------------

	акад. часах) Очная/заочная формы обучения	астрон. часах) Очная/заочная формы обучения
Общая трудоемкость	72	54
Аудиторная работа	36/8	27/6
Лекции	10/2	7,5/1,5
Практические занятия	26/6	19,5/4,5
Самостоятельная работа	36/60	27/45
Консультации	-	-
Промежуточная аттестация	-/4	
Формы текущего контроля	Реферат, доклад с презентацией, практическое задание	Реферат, доклад с презентацией, практическое задание
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина *Б1.В.ДВ.05.01 Управление коммуникациями* дисциплиной вариативной части дисциплин учебного плана профиля «Управление в здравоохранении» по направлению подготовки «Менеджмент» (квалификация «магистр»). Дисциплина читается в 3 семестре по очной форме обучения и на зимней сессии второго курса по заочной форме обучения. Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Также дисциплина *Б1.В.ДВ.05.01 Управление коммуникациями* способствует организации и осуществлению студентом научно-исследовательской работы в течение всего периода обучения и результативности прохождения им практики по профилю профессиональной деятельности (информационно-аналитическая) и практики по профилю профессиональной деятельности (информационно-аналитическая), научно-исследовательской работы и защиты выпускной квалификационной работы согласно учебному плану.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР/ ДОТ		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	11	1	-	4		6	Реф
Тема 2	Формы делового выступления	11	1	-	4		6	ДП
Тема 3	Риторика	12	2	-	4		6	ПЗ
Тема 4	Невербальная коммуникация	12	2	-	4		6	ПЗ
Тема 5	Нетворкинг и аттракция	12	2	-	4		6	ДП
Тема 6	Совещания и переговоры	12	2	-	4		6	ДП
Промежуточная аттестация								зачет
Всего (акад. часы):		72	10	-	26		36	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР/ ДОТ		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	11	1		-		10	Реф
Тема 2	Формы делового выступления	11	1		-		10	ДП
Тема 3	Риторика	12	-		2		10	ПЗ
Тема 4	Невербальная коммуникация	11	-		1		10	ПЗ
Тема 5	Нетворкинг и аттракция	11	-		1		10	ДП
Тема 6	Совещания и переговоры	12	-		2		10	ДП
Консультация		2						-
Промежуточная аттестация		4						Зачет

¹ Применяемые формы текущего контроля успеваемости: реферат (Реф), доклад с презентацией (ДП), практическое задание (ПЗ)

² Применяемые формы текущего контроля успеваемости: реферат (Реф), доклад с презентацией (ДП), практическое задание (ПЗ)

Всего (акад. часы):	72	2	-	6		60	
---------------------	----	---	---	---	--	----	--

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Виды деловых коммуникаций.

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

Тема 2. Формы делового публичного выступления.

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

Тема 3. Риторика.

Речевая импровизация. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Техники и приемы речевой импровизации. Методы развития речевой импровизации. Аргументация. Структура аргумента – силлогизм. Связь топики и аргументации. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации. Методы оценки речевой ситуации. Зависимость аргументации от целевой аудитории. Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность, схема Энтони Джея, хрия Квинтиллиана, хрия Ломоносова-Кошанского. Особенности различных схем, условия их использования. Композиция речи в различных формах коммуникации: презентация, научный доклад, речь на собрании трудового коллектива, выступление перед топ-менеджментом.

Тема 4. Невербальная коммуникация.

Движения во время речи, жесты, поза. Воздействие невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты. Невербальные сигналы лидера. Мотивационные жесты. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты. Типы речевых эмоций. Локализация эмоций в структуре высказывания. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса. Голос как инструмент менеджера, подходы к управлению голосом.

Тема 5. Нетворкинг и аттракция.

Конструктивный, деструктивный сценарий диалога. Диалектика, софистика, эристика. Этос и его воплощение в речи. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта. Психологическое айкидо и его средства. Противодействие манипуляции. Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов. Принципы нетворкинга, его плюсы и минусы. Ошибки нетворкинга. Взаимосвязь аттракции и нетворкинга.

Тема 6. Совещания и переговоры.

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

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины *Б1.В.ДВ.05.01 Управление коммуникациями* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Очная форма обучения

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Виды деловых коммуникаций	Реферат на заданную тему
Формы делового публичного выступления	Доклад с презентацией
Риторика	Практическое задание
Невербальная коммуникация	Практическое задание
Нетворкинг и аттракция	Доклад с презентацией
Совещания и переговоры	Доклад с презентацией

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.2.1. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 1. Виды деловых коммуникаций

Примерные темы рефератов

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

19. Коммуникационные потребности организации
20. Коммуникационные модели в отечественном бизнесе
21. Коммуникационные модели в виртуальном пространстве
22. Коммуникационные технологии в очном и заочном формате
23. Конфликты в кросс-культурных коммуникациях и способы их разрешения
24. Виртуализация коммуникаций в деловом пространстве
25. Оценка качества и эффективности коммуникаций

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

Примерные темы доклада с презентацией

1. Организация пресс-конференций
2. Специфика организации брифингов
3. Правила коммуникаций с представителями СМИ
4. Как подготовиться к интервью
5. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях
6. Сетевая культура и сетевой этикет
7. Специфика коммуникации в социальных сетях
8. Репутационные риски коммуникаций в интернет-пространстве
9. Использование социальных сетей в бизнесе
10. Специфика коммуникаций с применением чат-ботов
11. Формы делового публичного выступления
12. Подготовка и выступление с научным докладом
13. Подготовка и выступление с презентацией
14. Подготовка и выступление с самопрезентацией
15. Технология оценки речевой ситуации.
16. Типы аудиторий и способы взаимодействия с ними
17. Параметры речевой ситуации
18. Тема публичного выступления и способы ее раскрытия
19. Классификация аудиторий с учетом различных параметров
20. Конструирование речевого имиджа оратора
21. Культура речи и ее признаки
22. Признаки низкой речевой культуры
23. Стилистика речи в различных профессиональных аудиториях
24. Особенности организации публичного выступления на «острые» темы
25. Особенности организации публичного выступления перед немотивированной аудиторией

4.2.3. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 3. Риторика

Пример практического задания ³

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

- *Что бы вы изменили в нашем офисе?*

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

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

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


4.2.4. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к

теме 4. Невербальная коммуникация

Пример практического задания

Задание

Установите соответствие между позой и ее значением⁴

Поза	№ рисунка	Значение позы	№ значения
	1	«Отлично, здорово!»	1
	2	Критическая оценка	2
	3	Назревает конфликт	3
	4	Тенет время	4
	5	Разочарование, отрицательное отношение	5

4.2.5. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к

теме 5. Нетворкинг и аттракция

Примерные темы доклада с презентацией

1. Аттаркция и механизмы ее формирования
2. Три ступени аттракции и их взаимосвязь
3. Роль аттракции в менеджменте
4. Роль аттракции в диалоге
5. Аттракция и факторы, влияющие на нее
6. Практические приемы создания аттракции в коммуникации
7. Роль аттракции в социальной перцепции
8. Аттракция в переговорах
9. Виды стратегий поведения в диалоге
10. Деловые мотивационные диалоги в сфере персонал-менеджмента

⁴ Алан Пиз. Язык телодвижений. - http://psychologi.net.ru/1/piz_yazik_telodvigenia.pdf

11. Диалог и монолог в деятельности руководителя
12. Искусство ведения конструктивного диалога
13. Нетворкинг и его значение для менеджера
14. Ключевые техники нетворкинга: примеры из практики
15. Основные ошибки нетворкинга
16. Нетворкинг для интровертов
17. Нетворкинг для экстравертов
18. Значение soft skills для нетворкинга
19. Значение digital skills для нетворкинга
20. Нетворкинг в социальных сетях
21. Виды современного нетворкинга
22. Десять главных принципов нетворкинга
23. Нетворкинг мероприятия
24. Преимущества и недостатки нетворкинга
25. Нетворкинг и аттракция: взаимосвязь

4.2.10. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся к теме 6. Совещания и переговоры

Примерные темы доклада с презентацией

1. Техника проведения онлайн совещания.
2. Технология организации и проведения совещания.
3. Подготовка совещания.
4. Документационное сопровождение совещания.
5. Конфликтное совещание.
6. Правила проведения совещаний.
7. Метод мозгового штурма.
8. Правила проведения штурма, отбор идей по итогам обсуждения.
9. Управление конфликтной ситуацией.
10. Типы переговорщиков.
11. Виды переговоров.
12. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения.
13. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом.
14. Модерация в группах разного формата.
15. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка.
16. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: телефонные переговоры.
17. Фасилитация в переговорах.
18. Медиация в переговорах.
19. Лидерство в переговорах.
20. Причины провалов в переговорах.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1 Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в форме устного ответа по билетам. На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины.

Перечень типовых вопросов для зачета

1. Виды и типы деловых коммуникаций

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

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.1 Способен использовать деловое общение, вести коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия	Использует деловое общение, ведет коммуникации в устной и письменной формах для академического и профессионального взаимодействия	Уровень усвоения учебного материала, глубина понимания вопроса, правильность и полнота ответов, четкость и логичность изложения его на промежуточной аттестации, аргументированность выводов, умение тесно увязывать теорию с практикой.
УК-6.2 Способен определять собственные потребности в профессиональном и личностном росте и способы их удовлетворения с использованием возможностей системы непрерывного образования	Определяет собственные потребности в профессиональном и личностном росте и способы их удовлетворения с использованием возможностей системы непрерывного образования	Уровень усвоения учебного материала, глубина понимания вопроса, правильность и полнота ответов, четкость и логичность изложения его на промежуточной аттестации, аргументированность выводов, умение тесно увязывать теорию с практикой.
ПКс-2.2 Способен оценивать комплексную эффективность стратегических изменений в организации для всех заинтересованных сторон	Оценивает комплексную эффективность стратегических изменений в организации для всех заинтересованных сторон	Уровень усвоения учебного материала, глубина понимания вопроса, правильность и полнота ответов, четкость и логичность изложения его на промежуточной аттестации, аргументированность выводов, умение тесно увязывать теорию с практикой.

Шкала оценивания.

Зачет проводит преподаватель в период сессии в устной форме по билетам. Вопросы билетов формируются по всем темам дисциплины. В одном билете содержатся три вопроса (примерный перечень вопросов представлен выше). Основой для определения оценки служит уровень усвоения магистрантами материала, предусмотренного данной рабочей программой. Оценки за зачет выставляются по пятибалльной шкале: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

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

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено»	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями,

	терминами, персоналиями и др.); в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.
«Не зачтено»	Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная.

6. Методические материалы для освоения дисциплины

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

Очная форма обучения

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
Тема 1. Виды деловых коммуникаций	11/11	2, 3,4	1,2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникационные потребности, коммуникационные модели 2. Коммуникационные технологии, современные средства коммуникации. 3. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе. 4. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций. 5. Особенности коммуникационных барьеров в менеджменте и способы их преодоления.
Тема 2. Формы делового публичного выступления	11/11	5, 7, 8	1,2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Пресс-конференции, брифинги, заявления для печати. 2. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. 3. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях. 4. Использование социальных сетей в бизнесе. 5. Оценка речевой ситуации. Типология аудиторий с учетом различных параметров. 6. Оратор, аудитория, тема речи. 7. Конструирование речевого имиджа.
Тема 3. Риторика	12/12	5, 7	1, 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Речевая импровизация. 2. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. 3. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. 4. Техники и приемы речевой импровизации. 5. Методы развития речевой импровизации. 6. Связь топики и аргументации.
Тема 4. Невербальная коммуникация	12/11	5, 7	1, 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность невербальных коммуникаций. 2. Движения во время речи, жесты, поза. 3. Воздействие невербальных средств на аудиторию. 4. Методы невербального воздействия. 5. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты. 6. Невербальные сигналы лидера. 7. Мотивационные жесты.
Тема 5. Нетворкинг и аттракция				<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). 2. Типы собеседников.

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

7.1 Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510876>
2. Вилкинсон, М. Секреты фасилитации: SMART-руководство по работе с группами / Майкл Вилкинсон ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 515 с. - ISBN 978-5-96142-174-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078431>
3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232000>
4. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407>
5. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Колонова. - 2-е изд.- Москва : Дашков и К, 2019. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232135>
6. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1758027>
- Пономарев, Н. Ф. Коммуникационный менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики : учебное пособие / Н. Ф. Пономарев. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 125 с. - ISBN 978-5-9765-2241-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1875609>
7. Поплавская, Т. В. Организационная коммуникация : учебное пособие для II ступени образования по специальности «Коммуникативный менеджмент» / Т. В. Поплавская, Т. А. Сыроева. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 198 с. - ISBN 978-5-9765-4062-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860955>
8. Черепанов, В. Д. Коммуникативные умения и навыки в мультикультурных средах : учебное пособие / В. Д. Черепанов. - Москва : РУТ (МИИТ), 2018. - 146 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1896326>

7.2 Дополнительная литература

1. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94281.html>
2. Смехов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018
3. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

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

7.4. Интернет-ресурсы

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

Русскоязычные ресурсы:

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

«Ист-Вью»

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

Диссертаций РГБ.

Англоязычные ресурсы:

- **EBSCO Publishing**- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.

7.5. Иные источники

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

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

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

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

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