

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

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
Методической комиссией по направлению
«Государственное и муниципальное
управление»
Протокол от «21» мая 2021 г. № 5

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.20 «Деловые коммуникации»

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

«ДК»

краткое наименование дисциплины (модуля)

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль) "Эффективное государственное управление"

бакалавр

квалификация выпускника

очная, очно-заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2021

Санкт-Петербург, 2021 г

Автор–составитель:

Кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры государственного и муниципального управления
Т.В.Тулупьева

Визуализация и озвучивание дисциплины:

Тулупьева Татьяна Валентиновна, кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС.

Котлярова Ольга Владимировна, кандидат филологических наук, доцент,
доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала
РАНХиГС.

Техническое сопровождение:

Центр ИТ-исследований и экспертизы РАНХиГС.

Первушевская Рената Игоревна, ведущий специалист отделения
видеопроизводства медиацентра управления корпоративного развития СЗИУ
РАНХиГС.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3	Содержание и структура дисциплины	6
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	13
6	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
	6.1. Основная литература	14
	6.2. Дополнительная литература	15
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	16
	6.4. Иные источники	16
	6.5. Интернет-ресурсы	16
7	Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	17

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

1.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2	Демонстрирует способность использовать современные информационно-коммуникативные технологии при обсуждении вариантов управленческих решений в профессиональной деятельности, применяя правильные эмоциональные, рациональные и морально-правовые критерии при оценке результатов и последствий общения в процессе исполнения профессиональных обязанностей; владение нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации
ПКо-3	Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих	ПКо-3.2	Демонстрирует умения по организации брифингов, пресс-конференций, интервью и иных мероприятий с участием средств массовой информации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ ¹ (при наличии профстандарта)/трудо- вые /профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-7.1	демонстрирует знание принципов и механизмов делового общения
	УК ОС-4.2	самостоятельно выбирает правильный стиль публичного выступления, может подготовить и провести переговоры и совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе электронную
управление и контроль подготовки и реализации проекта государственно- частного партнёрства	ПКо-3.2	владеет технологиями проведения успешной деловой презентации, организации и проведения переговоров и совещаний, организации деловой переписки

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина осваивается на основе электронного курса (далее – ЭК)

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 академических часа. Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

В целях планирования расписания при расчете структуры дисциплины применены академические часы (а.ч.)

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся: очная форма обучения:

- лекции (с применением ДОТ) – 16 ч.;
- практические занятия (контактная работа, аудиторно) – 16 ч;
- самостоятельная работа (частично с применением ДОТ) – 40 ч.;
- форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

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

Дисциплина реализуется одновременно/после изучения:

- Б1.О.02 Философия
- Б1.О.06 Иностранный язык
- Б1.О.07 Русский язык и культура речи
- Б1.О.09 Информационные технологии в управлении

¹ Столбец вводится только для ПК, при необходимости для ОПК, СПК, ДПК и только для ОП ВО, реализуемых на основе ОС.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			
			Л/ЭО, ДОТ*	ПЗ	СР	
Модуль 1.	Основы деловой коммуникации	18	4*	4	10	О, Д,Т
Модуль 2	Публичное выступление в деловой среде	18	4*	4	10	О, Д,Т
Модуль 3	Групповая коммуникация	18	4*	4	10	О, Д,Т
Модуль 4	Письменная деловая коммуникация	18	4*	4	10	О, Д,Т
	Промежуточная аттестация					Зачет
Всего:		72	16	16	40	

3.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			
			Л/ЭО, ДОТ*	ПЗ	СР	
Модуль 1.	Основы деловой коммуникации	18	4*	4	10	О, Д,Т
Модуль 3	Публичное выступление в деловой среде	18	4*	4	10	О, Д,Т
Модуль 4	Групповая коммуникация	18	4*	4	10	О, Д,Т
Модуль 5	Письменная деловая коммуникация	18	4*	4	10	О, Д,Т
	Промежуточная аттестация					Зачет
Всего:		72	16*	16	40	

Примечание:

* при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

** опрос (О), тестирование (Т), дискуссия (Д)

*** форма промежуточной аттестации: зачет (За)

3.4. Содержание дисциплины (модуля)

Модуль 1. Основы деловой коммуникации

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о коммуникативном процессе, его структуре и основных проблемных этапах при обмене информацией, а также роли социального влияния и эмоционального интеллекта в деловой коммуникации.

Тема 1. Коммуникационный процесс

Тема 2. Коммуникационные барьеры

Тема 3. Социальное влияние в деловой коммуникации

Тема 4. Эмоциональный интеллект в деловой коммуникации

Содержание видеолекции:

«Мифы о природе коммуникативного процесса»,

«Особенности деловой коммуникации»

«Структура процесса коммуникации»

«Мифы о природе коммуникативного процесса»

«Барьеры коммуникации»

«Социальное влияние»

«Социальная установка»

«Компоненты эмоционального интеллекта»

«Техники саморегуляции»

Модуль 2. Публичное выступление в деловой среде

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о публичном выступлении, его структуре и основных проблемных моментах.

Тема 8. Подготовка публичного выступления

Тема 9. Проведение публичного выступления

Тема 10. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации

Содержание видеолекции:

«Подготовка деловой презентации»

«Структура деловой презентации»

«Ответы на вопросы в деловой презентации»

«Ошибки в деловой презентации»

«Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации»

«Пути преодоления волнения»

«Управление контентом в социальной сети»

Модуль 3. Групповая коммуникация

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о групповых эффектах и командных ролях, способах управления конфликтами и подходах к подготовке и проведению переговоров и совещаний, включая онлайн формат проведения.

Тема 11. Групповые эффекты и командные роли

Тема 12. Конфликты в групповом взаимодействии

Тема 13. Подготовка и проведение переговоров и совещаний

Тема 14. Онлайн-совещания

Содержание видеолекции:

«Групповые эффекты»

«Командные роли»

«Динамическая модель конфликта»

«Управление конфликтом»

- «Технологии подготовки совещаний и переговоров»
- «Технологии проведения совещаний и переговоров»
- «Технологии подготовки онлайн совещаний»
- «Технологии проведения онлайн совещаний»

Модуль 4. Письменная деловая коммуникация

Теоретический блок направлен на формирование основных принципов организации письменной деловой коммуникации, знание основных ошибок, совершаемых при коммуникации по электронной почте и в мессенджерах.

Тема 15. Ключевые факторы успеха

Тема 16. Электронная переписка

Тема 17. Мессенджеры в деловой коммуникации

Содержание видеолекции:

- «Принципы организации письменной деловой коммуникации»
- «Виды писем в деловой коммуникации»
- «Правила электронной переписки»
- «Особенности организации электронной переписки»
- «Мессенджеры в деловой коммуникации»

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

С применением ДОТ проводятся тестирования. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ); ответы на открытые вопросы
- при проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): тестирование.

№	Тема и / или раздел	Методы текущего контроля успеваемости в аудитории	Методы текущего контроля успеваемости с применением ДОТ
1.	Основы деловой коммуникации	Опрос, дискуссия	Тестирование
2.	Публичное выступление в деловой среде	Опрос, дискуссия	Тестирование, ответ на открытый вопрос
3.	Групповая коммуникация	Опрос, дискуссия	Тестирование, ответ на открытый вопрос
4.	Письменная деловая коммуникация	Опрос, дискуссия	Тестирование, ответ на открытый вопрос

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится без использования дистанционных образовательных технологий, в форме тестирования.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

4.2.1. Типовые оценочные материалы

4.2.1.1. Примерные типовые тестовые задания по темам лекций

Укажите факторы, которые определяют степень эффекта социальной лени:

1. количество окружающих людей;
2. степень пространственной близости между людьми;
3. наличие индивидуальной ответственности;
4. гендерные различия;
5. значимость окружающих людей.

По формуле Рингельмана рассчитайте средний индивидуальный вклад участника при размере группы 5 человек. Ответ впишите без знака %.

Верно ли утверждение «Эффект социальной лени может не распространяться на чисто интеллектуальную работу»?

- верно;
- неверно.

Эффект размера заключается в том, чтобы задачи предприятия решались оптимально...

- меньшим числом сотрудников;
- большим числом сотрудников.

Эффект группомыслия может...

1. ускорить движение группы вперед;
2. замедлить движение группы вперед;
3. качественно улучшить развитие группы.

4.2.1.1. Примеры текстов, размещенных в СДО для прочтения и обсуждения в рамках дискуссии на практическом занятии (аудиторно)

№	Тема и / или раздел	Текст, размещенный в СДО	Методы текущего контроля успеваемости с применением ДОТ
1.	Публичное выступление в деловой среде	Галло Кармин. Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. – М.: Альпина Паблишер, 2017	ответы на открытые вопросы
2.	Групповая коммуникация	Исаев В. В. Организация работы команды проекта; Бизнес-пресса - Москва, 2014.	ответы на открытые вопросы
3.	Письменная деловая коммуникация	Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб: Питер, 2012.	ответы на открытые вопросы

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2	Демонстрирует способность использовать современные информационно-коммуникативные технологии при обсуждении вариантов управленческих решений в профессиональной деятельности, применяя правильные эмоциональные, рациональные и морально-правовые критерии при оценке результатов и последствий общения в процессе исполнения профессиональных обязанностей; владение нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации
ПКо-3	Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих	ПКо-3.2	Демонстрирует умения по организации брифингов, пресс-конференций, интервью и иных мероприятий с участием средств массовой информации

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-7.1 Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления	Оценивает возможности применения знаний основ речевой (коммуникационной) культуры для донесения своей позиции до коллег и руководителей	Адекватно применяет знания основ речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции до коллег и руководителей.
УК ОС-4.2 Демонстрирует способность использовать современные информационно-коммуникативные технологии при обсуждении вариантов управленческих решений в профессиональной деятельности, применяя правильные эмоциональные, рациональные и морально-правовые критерии при оценке результатов и последствий общения в процессе исполнения профессиональных обязанностей; владение нормативными правилами деловой письменной и устной, публичной и научной речи; кросскультурной коммуникации	Определяет наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях.	Выбирает наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях
ПКо-3.2 Демонстрирует умения по организации брифингов, пресс-конференций, интервью и иных мероприятий с участием средств массовой информации	Осознает особенности применения требований современной коммуникативной культуры в процессах коллективной выработки решений.	Свободно владеет особенностями применения требований современной коммуникативной культуры в процессах коллективной выработки решений

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые вопросы для самопроверки.

1. В чем особенности деловой коммуникации?
2. Почему в коммуникации важно совпадение контекстов?

3. Какие этапы процесса коммуникации, на Ваш взгляд, являются самыми важными?
4. Зачем нужно изучать партнера по деловой коммуникации?
5. Каким образом стремление самоутвердиться может снизить эффективность деловой коммуникации?

Типовые практикоориентированные задания:

Какие пункты из приведенного ниже чек-листа НЕ выполнены в этом примере?

Хотите работать в ведущих финансовых компаниях страны?

Наш институт приглашает целеустремленных студентов на уникальную программу магистратуры.

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

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

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

Типовые вопросы теста:

Вставьте пропущенное слово:

Результатом в деловой коммуникации, как и в коммуникации вообще, являются некоторые _____ в одной из трех сфер.

Выберите правильный ответ:

Изменения в когнитивной сфере — это изменения в:

1. знаниях;
2. настроении;
3. поведении.

Что относится к особенностям деловой коммуникации?

1. регламентированность;
2. свобода выбора;
3. независимость;
4. взаимозависимость;
5. отсутствие временных рамок.

Определите, к какой группе относятся каждый перечисленный барьер:

Барьер	Группа
Фонетический	Связанные с коммуникативным процессом
Семантический	Связанные с коммуникативным процессом
Стилистический	Связанные с коммуникативным процессом
Неверных стереотипов	Связанные с личностью

Отношений	Связанные с личностью
Отрицательных эмоций	Связанные с личностью

4.4. Шкала оценивания.

4.4.1. Шкала оценивания дисциплины

Шкала оценивания по дисциплине (зачет)	
Баллы	Оценка
0-50	не зачтено
51-100	зачтено

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Максимальный балл
Практические занятия (аудиторно)	Критерии оценивания устных ответов на вопросы преподавателя по теме занятия и другие виды текущего контроля: правильность и полнота устного ответа согласно плану семинарского занятия, аргументированность позиции в дискуссии.	50*
Тестирование (ДОТ)	✓ Тестирование в каждом модуле после просмотра видеолекций	25
Зачет	Итоговый тест	25*
Итого:		100

4.4.2. Шкала и критерии оценивания промежуточной аттестации (зачет)

Зачет проводится в виде тестирования в аудитории под наблюдением преподавателя. В тесте 25 вопросов. 1 правильный ответ – 1 балл.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1. Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям практического (семинарского) типа

5.2. Методические материалы для подготовки к дискуссии

Дискуссия – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются, как правило, противоположные точки зрения. Дискуссия имеет две основные цели: информационную цель: выявить суть спорного вопроса, четко обозначить все точки зрения; цель воздействия, убеждения: с помощью приведенных аргументов и доказательств убедить соперника в правоте своих взглядов.

При подготовке по теме надо рассмотреть позиции «за» и «против». Каждая позиция должна содержать:

- 1) определение темы, объяснение ключевых понятий темы;
- 2) формулировку основного тезиса, с точки зрения которого будет доказываться та или иная позиция;
- 3) аргументы и доказательства (с опорой на тексты художественной, критической, научной и публицистической литературы).

Успех в дискуссии в значительной степени зависит от аргументов, которые приводятся в поддержку выдвинутого тезиса.

Для ведения продуктивной дискуссии стороны должны уметь задавать информативные и корректные вопросы друг другу.

Прежде чем выступать, надо четко определить свою позицию. Проверить, правильно ли понята суть проблемы. Внимание к выступлению оппонента. Лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты. Лучшим способом убедить противника является четкая аргументация и безупречная логика. Нельзя искажать мысли и слова своих оппонентов.

5.3. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тестирование осуществляется с использованием дистанционных образовательных технологий. Студент самостоятельно выполняет задания к каждой теме. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

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

5.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). — URL: http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf. Режим свободного доступа.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

Алексеев, В. Б. Топы. Слагаемые успеха, или Как достичь эффективности в управлении бизнесом : учебное пособие / В. Б. Алексеев, Т. Б. Иванова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2010. — 460 с. — ISBN 978-5-209-03418-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11561.html>

Аннушкин В. И. Риторика: вводный курс: учеб. пособие / В. И. Аннушкин. 4-е изд. М.: Флинта, 2011. 291 с.: URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=83537

Виноградова, С. М. Риторика : учебник и практикум для вузов / С. М. Виноградова, И. С. Силин ; под редакцией С. М. Виноградовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 316 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/469291>

Галло Кармин. Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. — М.: Альпина Паблишер, 2019 URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86847.html>

Гарнер Б. А. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014: URL: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/62355>

Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2015. 272 с. URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/492125>

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— URL: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks»

Журавлев, А. Л. Социальная психология : учебное пособие / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 496 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-494-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1042114>

Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. — 192 с. : ил. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>

Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/471150>

Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1063317>

Козлова В.А. Психология манипулирования — 2014. URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/33437.html>

Методы психологического обеспечения профессиональной деятельности и технологии развития ментальных ресурсов человека [Электронный ресурс]/ А.Ю. Акимова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2014.— 352 с.— URL: <http://www.iprbookshop.ru/51929>— ЭБС «IPRbooks»

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

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

Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. Пособие / А. М. Сосновская. СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. 179 с. Замена: Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374>

Цветков В. Л. Психология конфликта: от теории к практике: учеб. Пособие / В. Л. Цветков. М.: ЮНИТИ, 2013. 183 с.: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/15452>

6.2. Дополнительная литература

Асмолова, Марина Львовна. Искусство презентаций и ведения переговоров : учеб. пособие / М. Л. Асмолова ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технолог. бизнеса. - 2-е изд. - М. : РИОР [и др.], 2013. - 246 с. URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/370462>

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.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/069128CC-168C-4E75-B2FB-3FBD3D35DA53>

Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор /Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.: <https://e-lanbook.com.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/62271>

Голуб, Ирина Борисовна. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво : [учеб. пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2013. - 405 с. Замена: Голуб, И. Б. Русская риторика и культура речи : учебное пособие / И. Б. Голуб, В. Д. Неклюдов. — Москва : Логос, 2014. — 328 с. —Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/51640.html>

Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эсакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. : ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>

Конфликтология для государственных служащих : учеб. пособие / [В. А. Светлов и др. ; под ред. А. П. Исаева, В. А. Семенова] ; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сев.-Зап. ин-т упр. - 2-е изд. - СПб. : СЗИУ - фил. РАНХиГС, 2015. - 495 с.

Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 245 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/82877.html>

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.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/1A7740C4-1022-4B12-AB91-3B473AA94958>

Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 189 с. — ISBN 978-5-9765-1824-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/125398>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). — URL: http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

Режим свободного доступа.

6.4. Иные источники

Белбин Р.М. Команды менеджеров. Как объяснить их успех или неудачу; Кивитс / Kievits - Москва, 2015.

Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб: Питер, 2012.

Джон Максвелл Дж. Работа в команде. Что необходимо знать каждому лидеру. М: Попурри, 2014

Исаев В. В. Организация работы команды проекта; Бизнес-пресса - Москва, 2014.

6.5. Интернет-ресурсы

Портал психологических изданий PsyJournals.ru. URL: <https://psyjournals.ru/>

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

7.1. Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее **материально-техническое обеспечение:** учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Лекционные занятия и самостоятельная работа (частично) проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Лекционные материалы размещены в системе дистанционного обучения : <https://lms.ranepa.ru>

7.2. Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607, Microsoft Office Professional 2016.

7.3. Информационные справочные системы:

1. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
3. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
4. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
5. Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.
6. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>