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

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНО
И.о. директора
А.И. Медведев

Электронная подпись

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Система государственного и муниципального управления
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Очная, заочная
(форма(ы) обучения)

Год набора – 2023

Хабаровск, 2023 г.

Автор-составитель:
Актуализацию РПД выполнил: кандидат медицинских наук, доцент, менеджмента и государственного управления Ж.Ж. Чимитдоржиев

Рабочая программа составлена на основе типовой РПД составленной авторами:
Доктор социологических наук, доцент, и.о. заведующего кафедрой организационного проектирования систем управления Литвинцева Е.А.
Кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры организационного проектирования систем управления Рыбакова И.Н.
Кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры организационного проектирования систем управления Скипетрова Т.В.
Кандидат социологических наук, доцент кафедры организационного проектирования систем управления Широкова О.В.

Заведующий кафедрой менеджмента и государственного управления Сидорова Н.П.

РПД «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

Протокол от 22.05.2023 № 10

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых 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 11
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 18
6. Методические материалы для освоения дисциплины 21
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 29
7.1. Основная литература 29
7.2. Дополнительная литература 29
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 33
7.4. Интернет-ресурсы 34
7.5. Иные источники 35
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 35

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

1.1. Дисциплина Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК- 4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Формирование способности применять современные коммуникативные технологии, в том числе на основе использования знаний норм, правил и технологий деловых коммуникаций и иностранного языка.
ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК 4.1	Формирование способности организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти на основе правил и механизмов деловых коммуникаций в профессиональной сфере
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК 8.1	Формирование способности организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации на основе знаний особенностей выстраивания деловых коммуникаций в ГиМУ.

1.2. В результате освоения компетенции у обучающихся должны быть сформированы:

Профессиональные действия[1]	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК-4.1 Формирование способности применять современные коммуникативные технологии, в том числе на основе использования знаний норм, правил и технологий деловых коммуникаций и иностранного языка.	**на уровне знаний:** знать содержание современных приёмов и технологий деловой коммуникации на русском и иностранном языках в управленческой деятельности
		на уровне умений: уметь строить и использовать типовые модели использования технологий деловой коммуникации в управленческой деятельности на русском и иностранном языках
		на уровне навыков: использовать приёмы и технологии деловой коммуникации на русском и иностранном языках в государственном и муниципальном управлении.
	ОПК 4.1 Формирование способности организовывать внедрение	**на уровне знаний:** знать современные информационно-коммуникационные технологии, используемые профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти

[1] На основе результатов форсайт сессии по определению профессиональных действий по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры)

Профессиональные действия[1]	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти на основе правил и механизмов деловых коммуникаций в профессиональной сфере	**на уровне умений:** использовать информационно-коммуникационные технологии для осуществления деловой коммуникации в профессиональной деятельности
		на уровне навыков: демонстрировать навыки обеспечения информационной открытости деятельности органа власти
	ОПК 8.1 Формирование способности организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации на основе знаний особенностей использования информационно-аналитических технологий в государственном и муниципальном управлении	**на уровне знаний:** знать содержание современных приёмов и технологий внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации
		на уровне умений: уметь организовывать внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации
		на уровне навыков: использовать приёмы и технологии внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО (сверил с учебным паном 2023)

Объем дисциплины Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере составляет:

- очная форма обучения - 108 ак / 81 астр часа (3 зачётные единицы), 16 ак.ч. / 12 аст.ч. контактная работа, (8 ак./ 6 аст часов лекций, 8 ак./ 6 аст часов практических занятий) и 92 ак. / 69 астр. часов на самостоятельную работу обучающихся;

- заочная форма обучения – 108 ак / 81 астр часа (3 зачётные единицы), 6 ак./ 4,5 аст часов лекционных занятий, 98 ак. / 73,5 астр часов на самостоятельную работу, 4 ак. / 3 астр. часа на контроль).

При реализации дисциплины Б1.Б.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий (ДОТ), электронного обучения (ЭО).

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на образовательном портале института. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения,

оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы после окончания срока выполнения согласно установленному графику.

2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере изучается студентами очной формы обучения на первом курсе в первом семестре, студентами заочной формы обучения на первом курсе во втором семестре.

Дисциплина Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» относится к дисциплинам Обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» в дальнейшем необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: Б1.О.03 «Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления» (очная и очно-заочная форма обучения – 2 семестр, заочная форма обучения – 3 и 4 семестры).

Форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом: зачёт устно в ДОТ.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п\п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час (ак.ч/астр.ч)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	**10**	2		2		6	О, Д
2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	**10**	2		2		6	О, Д
3	Вербальная коммуникация в деловом общении	**10**	2		0		8	О,Д
4	Культура письменной деловой речи	**10**	0		0		10	О,Д
5	Личность как субъект деловых коммуникаций	**12**	0		0		12	О,Э
6	Управление внутренними коммуникациями в организации	**10**	2		0		8	О,Д
7	Управление внешними коммуникациями в организации	**10**	0		0		10	О,Д
8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	**12**	0		2		10	О, Поз

№ п\п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час (ак.ч/астр.ч)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	**14**	0		2		12	О, Поз
10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	**12**	0		0		12	О, Э
	Промежуточная аттестация		-	-	-		-	Зачет / устно в ДОТ
	Всего	**108 /81**	**8/6**		**8/6**	**-**	**92/69**	

*Примечание: * - занятие проводится в интерактивной форме;** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад (Д), выполнение практик-ориентированных заданий (Поз), эссе (Э).*
**** – с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.*

Заочная форма обучения

№ п\п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час (ак.ч/астр.ч)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	10	2		0		8	О, Д
2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	12	2		0		10	О, Д
3	Вербальная коммуникация в деловом общении	12	2		0		10	О,Д
4	Культура письменной деловой речи	10	0		0		10	О,Д
5	Личность как субъект деловых коммуникаций	10	0		0		10	О,Э
6	Управление внутренними коммуникациями в организации	10	0		0		10	О,Д
7	Управление внешними коммуникациями в организации	10	0		0		10	ОД
8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	10	0		0		10	О, Поз
9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	10	0		0		10	О, Поз
10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	10	0		0		10	О, Э

№ п\п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час (ак.ч/астр.ч)					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР	
	Итого (в период ТО)	**10**4/ 78	6/4,5	-	-	-	98/73,5	
	Промежуточная аттестация	**4**/3	-	-	-	-	-	Зачет / устно в ДОТ
	Всего академич. часов	**108**	**6**	-	**-**	**-**	**98**	
	Всего астроном. часов	**81**	**4,5**	-	**-**	**-**	**73,5**	

*Примечание: * - занятие проводится в интерактивной форме;** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад (Д), выполнение практик-ориентированных заданий (Поз), эссе (Э).*
**** – с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.*

Содержание дисциплины

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.

Теория коммуникации: краткий экскурс в историю (античный, средневековый и новоевропейский периоды). Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Технократический, интеракционный и лингвистический подходы к коммуникации. Социокультурные основы деловых коммуникаций. Деловые коммуникации как практически-прикладная наука и учебная дисциплина: её предмет, методы, задачи. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации: Л.С. Выготский, Л. Витгенштейн, Р. Лангакер, Б.М. Величковский, Ч. Филлмор, П. Бергер, Т. Лукман, Ю. Хабермас, М. Кастельс. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент». Стратегическое и тактическое управление коммуникациями. Коммуникационная политика. Эффективность коммуникационной политики и её реализация. Типологические модели коммуникационного менеджмента: концепция пропаганды, теории «паблик рилейшнз» (Айви Ли, Э. Бернайс, С. Блэк, Дж. Грунинг). Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы.

Коммуникация как социальный процесс. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Символический характер коммуникации. Функции коммуникации. Каналы коммуникации. Виды коммуникации: информативная, аффективно-оценочная, рекреативная, убеждающая, ритуальная. Формы деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация. Модели коммуникации: линейные модели (Аристотель, Г. Лассуэлл, К. Шеннон-У.Уивер), циклические модели (У. Шрамм, М. Дефлер), нелинейные модели (Т. Ньюком, Б. Уэстли-М. Маклин), сетевые модели (Б. Велман, Л. Фриман, Д. Ноук, И.А. Стрелец, Г.В. Градосельская). Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления. Этические особенности коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.

Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении.

Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности. Типы речи Формы существования языка. Стили литературного языка. Научный язык. Официальный деловой язык. Художественный и публицистический стили. Нелитературные формы языка: арго, жаргон и сленг. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Эффективное ведение диалога с деловым партнёром. Эмпатия и умение слушать. Нерефлексивное и рефлексивное слушание; активное и пассивное слушание. Публичная речь в деловых коммуникациях. Ораторское искусство. Этапы подготовки публичного выступления. Способы достижения эффективности аргументации. Деловая беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Особенности участия в пресс-конференции. Презентация: цели, этапы подготовка.

Тема 4. Культура письменной деловой речи.

Основные виды документов, используемых участниками деловых коммуникаций. Основы деловой речи и язык служебных документов. Стиль служебных документов: нормативные требования и реальность. Организационно-правовая, распорядительная и справочная документация. Административный речевой этикет. Орфографические и пунктуационные нормы современного литературного языка в контексте деловых коммуникаций. Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации. Приёмы составления писем и ведение деловой переписки. Интернациональные требования к письменному деловому общению. Культура письменной деловой речи государственного служащего. Этика делового общения в электронной переписке.

Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций.

Личность как субъект общения. Понятие личности и её структура. Темперамент и характер деловых партнёров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Акцентуации характера. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации. Выработка личного «коммуникативного стиля». Коммуникативная компетентность и показатели её оценивания. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на неё влияющие. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.

Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации.

Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды коммуникаций. Управленческие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий. Принципы делегирования полномочий. Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда. Формальные и неформальные связи в организации. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Межличностные коммуникации в организации. Теория транзактного анализа Э. Берна. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства. Организационная культура: основные подходы к изучению и типы организационных культур. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации.

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнёры, и т.д. Основные формы коммуникаций

организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и её характеристики. Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией. Общественность как объект коммуникационного воздействия. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности.

Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций.

Общая характеристика ведения деловых переговоров. Вертикальные и горизонтальные связи партнёров по деловым переговорам. Структура деловых переговоров. Основные блоки модели управления переговорным процессом. Особенности подготовки к переговорам. Стратегия и тактические приёмы ведения переговоров. Основные проблемы ведения деловых переговоров. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров. Логика и аргументация в деловой коммуникации. Культура ведения полемики. Восприятие и понимание партнёра по переговорам. Манипуляции и защита от них. Рекомендации эффективного ведения деловых переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Подготовка и организация деловых переговоров органами власти исходя из требований международного протокола. Основные характеристики национальных стилей ведения переговоров. Протокольная структура переговоров с зарубежными партнёрами в органах государственной и муниципальной службы. Значение переговоров как способа в разрешении коммуникационных конфликтов.

Тема 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке.

Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами. Употребление стандартных оборотов и устойчивых словосочетаний при устном деловом общения на иностранном языке. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях. Расхождение этикетных норм. Особенности письменного делового общения на иностранном языке. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке, с учётом лингво-культурных особенностей стран изучаемого языка. Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише и устойчивые выражения и словосочетания. Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке. Подготовка и защита деловых презентации на иностранном языке. Основные ошибки устных и письменных деловых коммуникации на иностранном языке.

Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху.

Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях. Проведение переговоров встреч, конференций, форумов в формате конференц-коллов, аудио- и видеосовещаний и др. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании. Социальные медиа

как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» и ее подпрограмм. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

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

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере **используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Тема и/или раздел	Методы контроля успеваемости
Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	Опрос, доклад
Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	Опрос, доклад
Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении	Опрос, доклад
Тема 4. Культура письменной деловой речи	Опрос, доклад
Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций	Опрос, эссе
Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации	Опрос, доклад
Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации	Опрос, доклад
Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций	Опрос, решение практик-ориентированных заданий
Тема 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	Опрос, решение практик-ориентированных заданий
Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху	Опрос, эссе

4.2 Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Объем и особенности оценочных средств для текущего контроля успеваемости и порядок проведения такового контроля определены Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся РАНХиГС , Уставом ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», другими документами.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

– опрос, устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
– подготовка докладов по теме занятия;
– решение практик-ориентированных заданий;
– подготовка эссе.

Критерии оценивания знаний обучающегося:

1) критерии оценивания устного опроса по теме занятия:
– степень усвоения понятий и категорий по теме;
– наличие собственной обоснованной позиции;

– грамотность изложения материала;

2) критерии оценивания доклада:

– степень усвоения понятий и категорий по теме;

– грамотность изложения материала;

– глубина проработки проблемы;

– умение работать с документальными и литературными источниками;

– самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

3) критерии оценивания решения практик-ориентированных заданий:

– правильность и научно теоретический уровень выполнения задания;

– полнота решения и своевременность выполнения задания;

– групповое взаимодействие в ходе решения задачи, вклад каждого участника;

– количество использованных для решения задачи научных подходов;

– обоснованность и практическая значимость предложенных решений.

Критерии оценивания эссе:

– последовательность изложения поставленной проблемы;

– чётко и грамотно сформулированная собственная позиция;

– логичность и структурированность представленный положений;

– творческий подход к изложению тезисов;

– обоснованность обобщений, выводов и заключений.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) – вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, тестирования, а также выполнения контрольной работы и подготовки информационных сообщений (аналитической записки).

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина

Вопросы для опроса:

1. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
2. Социокультурные основы деловых коммуникаций.
3. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент».
4. Стратегическое и тактическое управление коммуникациями.
5. Эффективность коммуникационной политики и её реализация.

Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы

Вопросы для опроса:

1. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.
4. Символический характер коммуникации
5. Вербальная и невербальная коммуникация.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация.
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
9. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.

Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении

Вопросы для опроса:

1. Культура речи делового человека.
2. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
3. Компоненты выступления, стимулирующие внимание слушателей.
4. Основные требования логики устного выступления.
5. Основные характеристики убедительной речи.
6. Средства манипуляции в деловом общении.
7. Умение слушать как фактор эффективного ведения диалога с деловым партнёром. Методы эффективного слушания.
8. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
9. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.
10. Деловая беседа: возможности и ограничения.
11. Совещание: виды и сценарии проведения.
12. Пресс-конференция: особенности организации и участия.

Тема 4. Культура письменной деловой речи

Вопросы для опроса:

1. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.
2. Виды и формы делового письма.
3. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
4. Русский язык и культура речи в деловой документации.
5. Эффективное построение делового письма.
6. Трудные случаи лексической и грамматической стилистики.
7. Культура письменной деловой речи государственного служащего.
8. Этика деловой электронной переписки.

Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций

Вопросы для опроса:

1. Личность как субъект деловых коммуникаций
2. Темперамент и характер деловых партнёров, их влияние на процесс коммуникации.
3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
4. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации.
5. Процесс выработки личного «коммуникативного стиля».
6. Показатели её оценивания профессиональной коммуникативной компетентности.
7. Факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.
8. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.
9. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.

Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации

Вопросы для опроса:

1. Управленческие коммуникации в организации.
2. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
3. Принципы организации деловых коммуникаций.
4. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
5. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства.
6. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.

7. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации

Вопросы для опроса:

1. Внешняя среда как источник возможностей и угроз для организации.
2. Анализ основных стейкхолдеров: целевые аудитории, общественность, конкуренты, партнёры, правительственные организации.
3. Формы коммуникаций организации с внешней средой
4. Общественность как объект коммуникационного воздействия.
5. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
6. Коммуникации организации с властными структурами.
7. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.
8. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.

Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций

Вопросы для опроса:

1. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
2. Основные блоки модели управления переговорным процессом.
3. Стратегия и тактические приёмы ведения переговоров.
4. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров.
5. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
6. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
7. Коммуникационные конфликты
8. Переговоры и управление коммуникационными конфликтами

Тима 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке

Вопросы для опроса:

1. Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке.
2. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения.
3. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами.
4. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
5. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами.
6. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке, с учётом лингво-культурных особенностей стран изучаемого языка.

Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху

Вопросы для опроса:

1. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе.
2. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0.
3. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
4. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
5. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения.
6. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

Примерные темы для подготовки докладов:

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина

Теория коммуникации как наука и ее предмет.

Технократический, интеракционный и лингвистический подходы к коммуникации.

Основные отечественные и зарубежные подходы к изучению коммуникации.

Основные типологические модели коммуникационного менеджмента.

Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы

Линейные модели коммуникации: (Аристотель, Г. Лассуэлл, К. Шеннон-У.Уивер).

Циклические модели коммуникации (У. Шрамм, М. Дефлер).

Нелинейные модели коммуникации (Т. Ньюком, Б. Уэстли-М. Маклин).

Сетевые модели коммуникации (Б. Велман, Л. Фриман, Д. Ноук, И.А. Стрелец, Г.В. Градосельская).

Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности.

Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления: этические особенности.

Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении.

Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности.

Формы существования языка.

Стили литературного языка.

Нелитературные формы языка.

Эмпатия и умение слушать.

Ораторское искусство.

Способы достижения эффективности аргументации.

Тема 4. Культура письменной деловой речи.

Стиль служебных документов: нормативные требования и реальность.

Административный речевой этикет.

Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации.

Интернациональные требования к письменному деловому общению.

Культура делового общения государственного служащего.

Этика делового общения в электронной переписке.

Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации.

Управленческие коммуникации: особенности и виды.

Принципы делегирование полномочий.

Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда.

Формальные и неформальные связи в организации.

Теория транзактного анализа Э. Берна.

Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.

Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации.

Основные элементы внешнего окружения организации: анализ стейкхолдеров.

Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события.

Government Relations: понятие, инструменты, роль в управлении современной организацией

Формирование образа организации в глазах общественности: инструменты.

Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.

Образцы практик-ориентированных заданий по дисциплине:

Задание 1.

Вам предстоит выступить на собрании (совещании) с предложением по какому-либо рабочему вопросу (значимой для вас общественной позиции). Подготовьте тезисы выступления. Запишите себя на видеокамеру. Проанализируйте и запишите ошибки.

Задание 2.

Проанализируйте один из проведённых вами деловых разговоров (бесед) по предложенной схеме.

Цель разговора.

Какой конкретный результат встречи?

Мог ли результат быть лучшим для дела?

Все ли аргументы были использованы?

Все ли выяснили у партнёра?

Какая была атмосфера разговора?

Удовлетворён ли партнёр встречей с Вами?

Есть ли необходимость повторной встречи?

Составьте план следующего делового разговора с учетом выявленных ошибок.

Задание 3.

Подготовьте не менее пяти из перечисленных ниже видов деловых писем на ваш выбор:

Письмо-запрос.

Письмо-ответ.

Письмо-просьба.

Письмо-отказ.

Информационное письмо.

Письмо-благодарность.

Сопроводительное письмо.

Письмо-напоминание.

Письмо-сообщение.

Письмо-приглашение.

Задание 4.

Подготовить и защитить рекламно-информационную презентацию на иностранном языке своей компании/своём продукте.

Задание 5.

Составить своё резюме на иностранном языке.

Результаты обсуждаются в группе.

Задание 6.

Студенты разбиваются на две группы творческие группы:

1 группа проводит встречу представителей муниципалитета с жителями района по проблеме « Реновация в Москве».

2 группа наблюдает за встречей представителей муниципалитета с жителями района по проблеме «Реновация в Москве» , затем проводит анализ поз и жестов, во время встречи, а также анализирует речевую коммуникацию, участвующих представителей органов муниципальной власти.

Результаты проведённого анализа обсуждаются совместно обеими группой.

Задание 7.

Студенты разбиваются на две группы творческие группы:

1 группа проводит совещание представителей муниципалитетов города Москвы по проблеме «Утилизация твёрдых бытовых отходов (ТБО) в городе Москва».

2 группа наблюдает за встречей представителей муниципалитетов города Москвы по проблеме «Утилизация твёрдых бытовых отходов (ТБО) в городе Москва», затем проводит анализ поз и жестов людей во время встречи, а также анализирует речевую коммуникацию, участвующих представителей органов муниципальной власти.

Результаты проведённого анализа обсуждаются совместно обеими группой.

Задание 8.

Студенты разбиваются на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трёх минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнёра. Потом студенты меняются ролями.

Задание 9.

Студенты разбиваются на пары: один из студентов представитель отдела Социальной защиты населения района Текстильщики, другой житель этого же района г. Москвы в возрасте от 55 до 65 лет. Задача социального работника корректно провести телефонные переговоры по проблеме включения жителя в программу «Московское долголетие».

Задание 10.

Студенты разбиваются на пары. В паре один – «начальник отдела», другой – «подчинённый». Задача «подчинённого» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника отдела», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчинённому», что его увёртки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник отдела» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчинённый» не должен поддаваться на провокацию.

Задание 11.

Занятие проходит в форме дебатов на иностранном языке. Студенты разбиваются на две группы творческие группы. Одна из групп – сторонники выдвигаемой позиции, вторая – противники.

Группы готовят выступление (2 мин) на английском языке в защиту или в осуждение выдвигаемой позиции. Докладчики могут задавать друг другу вопросы и отвечать на вопросы других студентов.

Примеры тем для выступлений на иностранном языке:

Цензура и основные свободы

Использование военной силы для установления мира

Экономический рост или экология

Ядерное разоружение

Возможно или невозможно противостоять коррупции.

В конце занятия студенты оценивают победителей в каждой паре.

Примерные темы для подготовки эссе:

1. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.
2. Примеры проявления различных психотипов личности в процессе коммуникации
3. Профессиональная коммуникативная компетентность государственного служащего
4. Коммуникативная компетентность и показатели её оценивания.
5. Факторы влияющие на формирование личного «коммуникативного стиля».
6. Влияния темперамента и характера деловых партнёров на эффективность

коммуникации.

7. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе: Web 3.0
8. Корпоративные инструменты эффективных коммуникаций в сети Интернет.
9. Поведение сотрудников в социальных сетях и его влияние на имидж компании.
10. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
11. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
13. Новые технические возможности эффективного коммуникационного взаимодействия органов власти и населения.
14. Цифровой этикет: основные черты
15 Способы защиты от манипуляций в деловом общении.

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации

5.1. Зачёт проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам, а также в виде защиты аналитической записки.

5.2. Показатели и критерии оценивания на различных этапах их формирования

Компонент компетенции	Промежуточный индикатор / Ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.1 Формирование способности применять современные коммуникативные технологии, в том числе на основе использования знаний норм, правил и технологий деловых коммуникаций и иностранного языка.	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на основе использования знаний норм, правил и технологий деловых коммуникаций, в том числе на иностранном языке / Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и академической среде на русском и иностранном языках	Полнота: широкое использование коммуникативных средств и технологий при осуществлении профессионального взаимодействия
ОПК 4.1 Формирование способности организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти на основе правил и механизмов деловых коммуникаций в профессиональной сфере	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти на основе правил и механизмов деловых	Релевантность: выбор коммуникативной технологии соответствует цели профессионального взаимодействия

	коммуникаций в профессиональной сфере / Использует современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)	
ОПК 8.1 Формирование способности организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации на основе знаний особенностей выстраивания деловых коммуникаций в ГиМУ.	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации на основе знаний особенностей выстраивания деловых коммуникаций в ГиМУ / Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданам	Результативность: использование средств и инструментов письменной и устной коммуникации для решения задач межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества

5.3. Типовые контрольные задания и иные материалы (типовые оценочные средства), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Вопросы к зачёту по дисциплине

1. Теория коммуникации как наука и её предмет. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации
2. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности.
3. Понятие коммуникации. Коммуникация как социальный процесс.

4. Структура деловой коммуникации. Функции и каналы коммуникации.
5. Виды, формы и уровни деловых коммуникаций.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Модели коммуникации: линейные, циклические, нелинейные, сетевые
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
9. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.
10. Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности.
11. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.
12. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.
13. Формы деловых коммуникаций.
14. Основы деловой речи и язык служебных документов.
15. Виды и формы делового письма. Правила оформления
16. Личность как субъект общения. Темперамент и характер деловых партнёров, их влияние на процесс коммуникации.
17. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
18. Выработка личного «коммуникативного стиля».
19. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на неё влияющие.
20. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Имидж государственного служащего.
21. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой.
22. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
23. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией.
24. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
25. Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды и формы внутренних коммуникаций.
26. Влияние стиля руководства и организационной культуры на внутриорганизационные коммуникации.
27. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.
28. Общая характеристика ведения деловых переговоров: стратегия и тактика.
29. Коммуникационные конфликты. Диагностические схемы коммуникации в конфликте.
30. Специфика устного делового общения на иностранном языке.
31. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях и расхождение этикетных норм.
32. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
33. Основные ошибки устных и письменных деловых коммуникации на иностранном языке.
34. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
35. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

Материалы для защиты аналитической записки (информационного сообщения).

Аналитическая записка (информационное сообщение) представляется в форме устного сообщения, содержащего обобщенный материал по соответствующей теме, а именно: 1) общая характеристика коммуникаций в организации с учётом её профессиональной сферы и специфики деятельности: виды, формы, каналы, уровни и модели коммуникаций (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципального власти); 2) особенности коммуникативной компетентности сотрудников

организации с учётом её профессиональной сферы и специфики деятельности (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципального власти); 3) основные коммуникативные проблемы в организации с учётом её профессиональной сферы и специфики деятельности включая анализ коммуникативных шумов и барьеров коммуникации (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципального власти).

При этом требуются выявление существующих проблем (противоречий) и предложение вариантов их решений, формулирование обоснованных выводов.

Шкала оценивания

Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценка
Знания современных приёмов и технологий деловой коммуникации на русском и иностранном языках в управленческой деятельности; умения использовать типовые модели технологий деловой коммуникации в управленческой деятельности на русском и иностранном языках в государственном и муниципальном управлении.	Самостоятельно, полно, грамотно использует коммуникативные средства и технологий при осуществлении профессионального взаимодействия в управленческой деятельности на русском и иностранном языках в государственном и муниципальном управлении.	Зачтено
	Не способен использовать коммуникативные средства и технологий при осуществлении профессионального взаимодействия в управленческой деятельности на русском и иностранном языках в государственном и муниципальном управлении.	Не зачтено
Знания современные информационно-коммуникационные технологии, используемые профессиональной деятельности и обеспечивающих информационную открытость деятельности органа власти;	Грамотно и оптимально выбирает коммуникативные технологии, обеспечивающие информационную открытость деятельности органа власти, в соответствии с целями профессионального взаимодействия	Зачтено
	Не способен выбрать коммуникативные технологии, обеспечивающие информационную открытость деятельности органа власти, в соответствии с целями профессионального взаимодействия	Не зачтено
Знания современных приёмов и технологий внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации; умения и навыки организовывать внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации	Результативно использует средства и инструменты письменной и устной коммуникации для решения задач межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества	Зачтено
	Не может продемонстрировать использование средств и инструментов письменной и устной коммуникации для решения профессиональных задач	Не зачтено

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта с применением ДОТ на основе БРС: по накопительной схеме. Оценка обучающегося за промежуточную аттестацию за семестр складывается из 2-х частей:

- суммы баллов, полученных в рамках текущего контроля (70 баллов)
- суммы баллов, полученных за экзамен в рамках промежуточной аттестации (30 баллов).

Максимальное количество баллов, которое может выставить преподаватель по дисциплине, составляет 100 баллов, которое делятся следующим образом: текущий контроль – 70 баллов, промежуточная аттестация – 30 баллов.

Методические рекомендации по подготовке к зачёту.

Студент допускается к зачёту по дисциплине в случае выполнения им всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачёт может быть выставлен студенту по результатам выполненных работ в течение всего курса изучения настоящей дисциплины по усмотрению преподавателя, при условии, что оценки студента за самостоятельную работу в течение семестра составляют «отлично» не менее чем на 70 %, а также отсутствуют пропуски занятий.

Зачёт проводится в устной форме в виде собеседования. Готовиться к зачёту необходимо самостоятельно, последовательно, на протяжении всего периода изучения дисциплины

Рекомендации по подготовке к публичному выступлению необходимо смотреть в соответствующих методических рекомендациях. Результат по сдаче зачёта объявляется студентам после собеседования, вносится в зачётную ведомость и зачётную книжку. Оценка «неудовлетворительно» проставляется в ведомости.

6.Методические материалы по освоению дисциплины

В процессе преподавания дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, семинары, а также различные виды самостоятельной работы студентов по заданию преподавателя.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий лекционного типа

Занятия лекционного типа по отдельным темам изучаемой дисциплины проводятся в интерактивной форме в виде лекции-диалога, в которой содержание подаётся преподавателем через серию вопросов, в частности, о том, зачем люди общаются, могут ли люди обходиться без общения, как можно распознать ложь человека, по каким параметрам можно отличить одну нацию от другой и др.

6.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Организация самостоятельной работы обучающихся определяется Положением об организации самостоятельной работы студентов ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»2, Уставом ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», другими документами.

Самостоятельная работа студентов является составной частью программы настоящей дисциплины. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками самостоятельной деятельности в решении профессиональных задач, опытом творческой,

2 Положение об организации самостоятельной работы студентов ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» / Одобрено Решением ученого совета РАНХиГС (протокол № 1 от 25.01.2012 № 01-354); Утверждено Приказом РАНХиГС от 24.01.2012 (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 № 01-2211).

исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению учебных и профессиональных задач (пункты 1.1 и 2.1 названного Положения).

Задачами самостоятельной работы студентов являются (п. 2.2 названного Положения):

– освоение содержания основных положений учебного курса в процессе подготовки к семинарским, практическим занятиям, выполнения практических заданий;

– развитие у студентов навыков самостоятельной работы в освоении содержания учебной дисциплины;

– умение использовать материал, освоенный в ходе самостоятельной работы, при подготовке докладов, эссе, решения практик-ориентированных заданий, а также для подготовки к текущему контролю и промежуточной аттестации;

– обеспечение единства, непрерывности и целостности образовательного процесса;

– выявление талантливых студентов для дальнейшего развития их способностей;

– создание условий для привлечения студентов к научно-исследовательской, проектно-конструкторской и иной творческой работе;

– формирование у студента самостоятельности мышления, стремления к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в течение всей жизни.

Самостоятельная работа студентов заочной формы обучения включает в себя, самостоятельное изучение основной и дополнительной учебной литературы и нормативно-правовых актов (указанных в пункте 6 настоящей Рабочей программы дисциплины).

В рамках самостоятельной работы обучающиеся должны самостоятельно подготовиться к практическим занятиям: осуществить подготовку к опросу, подготовить доклад, принять участии в выполнении практик-ориентированных заданий, написать эссе.

Объектами оценивания выступают:

– качество и активность учебной аудиторной работы обучающихся по освоению дисциплины (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических и практических знаний;

– уровень овладения компетенциями;

– результаты самостоятельной работы.

Активность обучающегося на занятиях оценивается по его выступлениям в ходе опросов, докладов и защите результатов решения практик-ориентированных заданий.

Для определения результатов самостоятельной работы студентов заочной формы обучения используются такие формы оценочных средств, как написание студентом эссе, докладов, выполнение практик-ориентированных заданий.

Примерные темы эссе, докладов, примеры практик-ориентированных заданий и вопросы к зачёту содержатся в пунктах 4.2 и 4.3 настоящей Рабочей программы дисциплины.

Примеры вопросов для самостоятельной подготовки, самопроверки к опросам на занятиях лекционного, практического типов:

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.

Вопросы для опроса:

1. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
2. Социальные основы деловых коммуникаций.
3. Теория коммуникации как наука и её предмет.
4. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации
5. Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы.

Вопросы для опроса:

1. Коммуникация и её специфика.
2. Каналы коммуникации и их особенности.
3. Линейные, нелинейные и циклические модели коммуникации.
4. Массовая и глобальная коммуникации.

Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении

Вопросы для опроса:

1. Речь как средство коммуникации.
2. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.
3. Публичная речь в деловых коммуникациях.

Тема 4. Культура письменной деловой речи

Вопросы для опроса:

1. Современные коммуникативные каналы деловой переписки.
2. Основные приёмы составления писем и ведение деловой переписки.
3. Стиль деловой речи и язык служебных документов.
4. Стилистика письменной деловой коммуникации.

Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций

Вопросы для опроса:

1. Понятие личности и её структура.
2. Темперамент и характер деловых партнёров, их влияние на процесс коммуникации. Темперамент. Характер.
3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
4. Выработка личного «коммуникативного стиля».

Тема 6. Управление внешними коммуникациями в организации

Вопросы для опроса:

1. Характеристика основных объектов внешней среды.
2. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
3. Маркетинг и его специфика. Маркетинговые коммуникации.
4. Реклама как внешняя коммуникация и её характеристики.
5. Взаимоотношение организации с правящими кругами: лоббирование интересов и GR.

Тема 7. Управление внутренними коммуникациями в организации

Вопросы для опроса:

1. Управленческие коммуникации в организации.
2. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
3. Принципы организации деловых коммуникаций.
4. Переговоры и подготовка к ним.
5. Организационная культура и организационные коммуникации.

Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций

Вопросы для опроса:

1. Стратегия и тактика деловых переговоров.
2. Анализ сильных и слабых сторон партнёров по деловому общению (самоанализ, известные личности).

3. Тактические приёмы ведения переговоров.

Тема 9. Конфликты в деловых коммуникациях

Вопросы для опроса:

1. Понятие конфликта, его структура и типы.
2. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений
3. Предпосылки коммуникационных конфликтов: коммуникационные барьеры и «шумы».
4. Кросскультурные коммуникации и культурные барьеры.

Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху

Вопросы для опроса:

1. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0.
2. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций.
3. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях.
4. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании.
5. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.

6.3. Методические указания по подготовке к опросу.

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

6.4. Методические рекомендации по написанию доклада.

Доклад является авторской научно-теоретической и/или научно-практической работой обучающегося, призванной закрепить полученные в ходе аудиторных и/или самостоятельных занятий знания, умения, навыки, компетенции, а равно призванной продемонстрировать и выявить степень освоения обучающимся знаний, навыков, умений и компетенций, полученных обучающимся в процессе изучения дисциплины, степень овладения обучающимися теоретико-методологическими основами дисциплины и ее терминологией, степень умения излагать собственное концептуальное видение проблемы, степень умения резюмирования предварительно полученных выводов.

Текст доклада должен быть написан в строгом научном стиле и оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к такого рода работам. Объем доклада – от 10-12 страниц. Работа печатается через 1,5 интервала компьютерного текста при размере шрифта 14 Times New Roman. При написании текста поля должны оставаться по всем четырём сторонам листа. Размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – 20 мм. Красная строка – 1,25 мм.

Рекомендуемый алгоритм выполнения задания (подготовки доклада):

1. Выбор и чёткое формулирование темы, если таковая не была обучающемуся задана. Осмысление темы, оценка степени её исследованности. Определение своего исследовательского сегмента выбранной темы. Формулирование предмета и объекта исследования.

2. Краткое обоснование научно-теоретической и научно-практической актуальности избранной темы (конкретного её сегмента или направления).

3. Формулирование цели исследования (доклада), а также вытекающих из нее исследовательских задач.

4. Подбор источниковой основы.

5. Формулирование примерного плана работы – последовательности примерных тематических разделов работы.

6. Критический анализ и обобщение подобранных материалов, фактов, сведений, их авторские осмысление и интерпретация. Исследование литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме работы, анализ основных концепций отечественных и зарубежных авторов по теме работы.

7. Последовательное изложение материала соответственно спроектированным примерным тематическим разделам работы. Формулирование собственных суждений и оценок. Формирование логически обоснованной и стройной структуры, обеспечение чёткой логики развития излагаемого материала. Обеспечение стилевой однородности всей работы.

8. Формулирование заключения работы – основных результирующих авторских выводов, описаний достижений и результатов, авторский предложений и рекомендаций.

9. Оценка и подтверждение достоверности и адекватности полученных результатов.

10. Библиография (не менее 10-20 библиографических записей источников, включая нормативно-правовых актов). (Каждый не авторский фрагмент текста – от фразы до абзаца – должен быть снабжён ссылкой на первоисточник).

6.5. Методические рекомендации по написанию эссе.

Эссе является авторской самостоятельной творческой работой обучающегося, призванной продемонстрировать и выявить степень освоения обучающимся знаний, навыков, умений и компетенций, полученных обучающимся, степень умения излагать собственное концептуальное видение проблемы. Жанр эссе предполагает написание текста и устное выступление с ним на семинарском занятии. Если выступить на семинаре не удалось, эссе должно быть сдано в письменном виде преподавателю.

Рекомендуемый объем эссе – 5-7 страниц текста формат А4. Работа печатается через 1,5 интервала компьютерного текста при размере шрифта 14 Times New Roman. При написании текста поля должны оставаться по всем четырём сторонам листа. Размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – 20 мм. Красная строка – 1,25 мм.

В эссе обязательно должны быть использованы источники, с указанием их в разделе «Литература (помимо базовых учебников и комментариев к Федеральному закону № 131-ФЗ)» к соответствующей теме. Библиография должна составлять не менее 8-10 библиографических записей источников, включая нормативно-правовые акты. Каждый не авторский фрагмент текста – от фразы до абзаца – должен быть снабжён ссылкой на первоисточник.

Целью письменной подготовки эссе является оценка уровня овладения студентом теоретико-методологическими основами дисциплины, выявление степени умения излагать концептуальное видение проблемы по теме исследования. Задачи, которые ставятся непосредственно перед студентом при подготовке письменной работы, включают:

– изучение литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме исследования;

– самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме, выдвигающихся отечественными и зарубежными специалистами;

– уточнение основных понятий, определение объекта и предмета исследования;

– резюмирование предварительно полученных выводов и выработка рекомендаций по совершенствованию законодательства.

При написании эссе рекомендуется использовать следующую структуру:

1) введение: определение основного вопроса эссе, актуальность.

2) основная часть: развитие авторской аргументации и анализа исследуемой проблемы, а также обоснование выводов, на основе имеющихся данных, положений теории и практики

3) заключение: обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области её применения и т.д.

Текст эссе представляется преподавателю и является основой для дальнейшего обсуждения.

6.6. Методические рекомендации по выполнению практик-ориентированных заданий.

Выполнение практик-ориентированных заданий групповую или индивидуальную работу по разработке алгоритма (сценария, плана, программы) практических действий, по различным практическим аспектам профессиональной деятельности.

Правильное выполнение заданий предполагает хорошее усвоение обучающимся учебного материала по теме выполняемой работы. Прежде всего, необходимо внимательно прочитать содержание практического задания, уяснить его содержание, определить последовательность постановки вопросов, которые необходимо решить для достижения конечного результата, затем наметить возможные варианты решения.

Работа по выполнению группового практик-ориентированного задания предполагает активное участие каждого, определение зоны (сферы) работ в рамках группового проекта, постоянную взаимосвязь с другими участниками группы в целях достижения согласия и выполнения работы.

Практические занятия по выполнению группового практик-ориентированного задания могут проводится с использованием активных и интерактивных образовательных технологий: защита презентаций в малых группах, дебаты и т.д.

Работа обучающихся в разработке группового выступления предполагает активное участие каждого, выполнение им переданных группой работ, направленных на достижение поставленной преподавателем цели. Работа обучающихся в подготовке выступления по результатам выполнения практик-ориентированного задания предполагает:

– определение обучающимся структуры выступления по заданной теме;

– разработку содержания фрагментов выступления;

– отработка текстовых конструкций, придающих образность адресность и убедительность выступления;

– постоянную взаимосвязь с другими участниками группы (в случае группового задания) в целях достижения согласия и выполнения работы.

Преподаватель вправе задавать отвечающим дополнительные вопросы, вытекающие из условия задачи, либо относящиеся к рассматриваемой учебной теме.

Выполнение индивидуального практик-ориентированного задания направлено на самостоятельную работу студента. Проработка контрольных вопросов, как и само решение задачи, осуществляется студентом самостоятельно. В данном случае выполненное задание представляется преподавателю в текстовом формате (либо в форме видеозаписи, если это предусмотрено условиями задания) и является основой для дальнейшего обсуждения.

По отдельным темам может быть предусмотрено выполнение индивидуальных и групповых заданий на иностранном языке.

6.7. Методические рекомендации по подготовке аналитической записки (информационного сообщения).

Рекомендуемая структура аналитической записки: аннотация, содержание, введение, основная часть, заключение, приложения (при необходимости).

В ходе её подготовки аналитической записки необходимо использовать рекомендуемую преподавателем научную и учебно-методическую литературу, а также

интернет-источники, документы и материалы, размещённые в справочных правовых системах. Допускается подготовка презентации, содержащей основную информацию.

Общий объем аналитической записки не должен превышать 5 страниц. Все аналитические выкладки и обоснования выносятся в приложения. Текст аналитической записки выполняется на белой стандартной бумаге формата А4 (210 х 297 мм). Работа печатается через 1,5 интервала компьютерного текста при размере шрифта 14 Times New Roman. При написании текста поля должны оставаться по всем четырём сторонам листа. Размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – 20 мм. Красная строка – 1,25 мм.

Приложения приводятся в виде текста, формы первичных и сводных документов, расчётов, таблиц, диаграмм и т.д. Приложения оформляются как продолжение аналитической записки на её последних страницах. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь тематический заголовок. На каждом из них в правом верхнем углу пишется слово «Приложение» и проставляется порядковый номер без написания «№». Например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки на приложения по тексту отчёта. Нумеруются приложения в той последовательности, в которой их данные используются в работе. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения. В приложения выносятся все расчёты, формулы, диаграммы, графики и другие форматы научного обоснования выводов.

Формулы располагаются отдельными строками в центре листа или внутри текстовых строк. В тексте рекомендуется помещать формулы короткие, простые, не имеющие самостоятельного значения и не пронумерованные. Наиболее важные формулы, а также длинные и громоздкие формулы, содержащие знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования, располагают на отдельных строках.

Нумеровать следует наиболее важные формулы, на которые имеются ссылки в работе. Порядковые номера формул обозначаются арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы. Пояснение символов, числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Значение каждого символа и коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Цифровой материал рекомендуется оформлять в виде таблиц. Таблицы должны иметь названия и порядковую нумерацию. Нумерация таблиц должна быть сквозной для всего текста магистерской диссертации. Слово «Таблица» располагается в правой стороне страницы. Заголовок (название таблицы) помещается под словом «Таблица» посредине листа. Порядковый номер таблицы проставляется арабскими цифрами.

В каждой таблице следует указать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то её приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Если таблица продолжается на следующей странице, заголовок таблицы не повторяют, а печатается «Продолжение таблицы» с указанием её номера и повторяют нумерацию граф «шапки» таблицы.

Все иллюстрации (фотографии, схемы, диаграммы) обозначаются словом «Рисунок». Рисунки нумеруются последовательно в пределах всей работы арабскими цифрами. Рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте работы. Рисунки следует помещать в работе так, чтобы их можно было рассматривать без поворота работы или с поворотом работы по часовой стрелке. Не рекомендуется помещать в работу рисунки, размер которых превышает стандартный формат листа. Каждый рисунок должен иметь подстрочный текст и поясняющие данные. Название даётся под рисунком одной

строкой с номером.

6.8. Методические рекомендации по изучению дисциплины с применением ДОТ

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

Страница каждой дисциплины на образовательном портале имеет следующую структуру и содержание:

1. **Общая информация** содержит:

– РПД – рабочую программу дисциплины, в которой представлены объем и место дисциплины в структуре образовательной программы; содержание и структура дисциплины; материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и т.д);

– Календарно тематический план изучения дисциплины, в котором отражена дата проведения лекционного, семинарского занятий по соответствующей теме и режим проведения занятия (образовательный портал, Microsoft Teams, Skype, электронная почта преподавателя, чаты социальных сетей типа WhatsApp и др.)

– Инструкция по работе в СДО и рекомендации по изучению дисциплины посредством СДО

– График индивидуальных и групповых консультаций

2. **Лекционные материалы –** в этом разделе представлены текстовыми файлами лекции преподавателя (с разбивкой по темам, разделам и т.п.). В дополнение к лекционному материалу могут быть представлены презентации, нормативно-правовые документы

3. **Задания к занятиям семинарского типа (практич. занятиям, семинарам, лаб. работам и т.п.)** – в этом разделе представлены материалы к занятиям семинарского типа отдельными файлами для каждого отдельного занятия (согласно расписанию), в которых в полном объёме отражено содержание занятия по указанной теме, приведены задания с указанием балльной оценки за их выполнение, сроков выполнения и организационных моментов по представлению выполненных заданий преподавателю на проверку (например, сдача заданий старосте группе с последующей их отправкой на почту преподавателя единым письмом или личная отправка задания преподавателю каждым студентом).

4. **Самостоятельная работа –** в этом разделе представлена информация по организации самостоятельной работы студентов, например указаны темы для самостоятельного изучения, перечень индивидуальных заданий, тематика докладов, рефератов.

5. **Текущий контроль** – в этом разделе представлены задания для выполнения их студентами с целью ведения учёта текущей успеваемости студента.

6. **Промежуточная аттестация –** в этом разделе размещается информация по формату промежуточной аттестации, вопросы для подготовки к экзамену (зачёту), тесты.

7. **Рекомендуемая литература –** в этом разделе представлен перечень рекомендуемой литературы для изучения дисциплины, ссылки на ЭБС.

8. **Успеваемость –** в этом разделе преподаватель размещает еженедельные сведения по успеваемости студентов.

Таким образом, весь материал необходимый для изучения студентом дисциплины представлен на образовательном портале института.

Для активного взаимодействия диалогового характера (лекции, семинары, консультации) со студентами преподаватель по мере освоения режима обучения с

применением ДОТ может использовать различные возможности Интернет-пространства, допустимые для института. Для представления выполненных заданий на проверку преподавателю используется электронная почта преподавателя, образовательный портал института или Microsoft Teams.

Все виды работ проводятся по календарному учебному графику и строго по расписанию. В начале пары преподаватель проверяет присутствующих, дает комментарии по лекции (семинарскому занятию), даёт задание, даёт рекомендации по его выполнению, комментирует оценку за его выполнение, сроки и процедуру сдачи заданий.

Преподаватель ведёт и сохраняет записи текущей успеваемости (выполненные задания, ведомость, студенческий журнал, журнал преподавателя) и видеозаписи и результаты промежуточной аттестации с обязательной идентификацией обучающихся (паспорт).

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

7.1. Основная литература

1.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, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519784

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/497799

3. English grammar : учебное пособие по грамматике английского языка для студентов неязыковых специальностей / Ю. А. Иванова, Ю. И. Мишенева, В. Г. Нестеренко, Т. Н. Сайтимова. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 213 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/27158.html

4. Кастельс, М. Власть коммуникации : учебное пособие / М. Кастельс ; под редакцией А. И. Черных ; перевод с английского А. А. Архиповой. — 3-е изд. — Москва : Высшая школа экономики, 2020. — 591 с. — ISBN 978-5-7598-2119-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/173399

5. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513617

6. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513409

7. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023.

— 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510845

8. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров рекомендован МО РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2014. – 468 с.

9. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531734

10. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14309-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512271

11. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587

7.2. Дополнительная литература

12. Абельская, Р. Ш. Теория и практика делового общения для IT-направлений : учебное пособие для вузов / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 111 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10091-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494070 (дата обращения: 28.06.2023).

13. Бориснев С.В. Социология коммуникации. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 270 с.

14. Гарфинкель Г. Исследования по этнометодологии / Пер. с англ. З. Замчук, Н. Макарова, Е. Трифонова. – СПб.: Питер, 2007. – 336 с.

15. Голуб, О. Ю. Теория коммуникации : учебник / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/57124.html

16. Дафт Р.Л. Менеджмент. - 10-е изд. – Спб: Питер, 2015. – 656 с.

17. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/497799 .

18. 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, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519784 (дата обращения: 28.06.2023).

19. Деловое письмо : учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 13-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 161 с. - ISBN 978-5-394-05357-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2082502 (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

20. Ермолина Л.В., Смирнова С.Б. Деловые коммуникации в менеджменте Методические указания к самостоятельной работе студентов по изучению дисциплины / Самара, 2016. – С. 51.

21. 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, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531364

22. Кастельс М. Власть коммуникации: учеб. пособие. – 2-е издание. доп. – М.: Издательство Высшей школы экономики, 2017. – 591 с.

23. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513466 (дата обращения: 28.06.2023).

24. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 415 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00428-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510671

25. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/491349

26. 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

27. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511449 (дата обращения: 28.06.2023).

28. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516450 (дата обращения: 28.06.2023).

29. Луман Н. Реальность массмедиа. / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского. – М.: Праксис, 2005. - 256 с.

30. Маклюэн М. Галактика Гутенберга. Становление человека печатающего. – М.: Академический проект, 2013. – 496 с.

31. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516820 (дата обращения: 28.06.2023).

32. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/515562 (дата обращения: 28.06.2023).

33. Михайлова К.Ю. Деловые игры, упражнения и тренинги по дисциплине «Технология международных деловых коммуникаций». – Ставрополь: Изд-во Аргус, 2016. – 60 с.

34. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531485 (дата обращения: 28.06.2023).

35. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: Эксмо, 2015. – 464 с.

36. Пирс Дж, Робинсон. Р. Стратегический менеджмент. 12-е изд. – Спб: Питер, 2013. – 560 с.

37. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2006. – 656 с.

38. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/509587 (дата обращения: 10.10.2022).

39. Репина, Е. А. Политический текст: психолингвистический анализ воздействия на электорат : монография / Е.А. Репина ; предисл. М.Р. Желтухиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 155 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1920305. - ISBN 978-5-16-018190-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1920305 (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

40. Сальникова, Л. С. Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии : учебник для вузов / Л. С. Сальникова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 313 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14592-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510833

41. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/515611 (дата обращения: 28.06.2023).

42. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16428-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531022 (дата обращения: 28.06.2023).

43. Федотова, Л. Н. Социология массовых коммуникаций. Теория и практика : учебник для вузов / Л. Н. Федотова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 603 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15379-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510820

44. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512058

45. Чумиков, А. Н. Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов : учебник / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 343 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_592bf62f2c4f86.51817652. - ISBN 978-5-16-013075-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1904453

46. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. - 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 236 с. - ISBN 978-5-394-03585-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1091528

47. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. — 5-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 488 с. - ISBN 978-5-394-03544-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1093511

48. Шарков, Ф. И. Коммуникология : энциклопедический словарь-справочник / Ф. И. Шарков. - 6е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 766 с. - ISBN 978-5-394-05309-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2082724 (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

49. Шарков, Ф. И. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы : учебное пособие / Ф. И. Шарков. - 5-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 270 с. - ISBN 978-5-394-03640-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1093679

50. Шейн Э. Г. Организационная культура и лидерство. 4-е изд. / Э.Г. Шейн. - Санкт-Петербург : Питер, 2012. - 352 с. - ISBN 978-5-459-01127-2. - Текст : электронный // ЭБС Ibooks [сайт]. — URL: https://ibooks.ru/bookshelf/28362/reading

51. GR и лоббизм: теория и технологии : учебник для вузов / В. А. Ачкасова [и др.] ; под редакцией В. А. Ачкасовой, И. Е. Минтусова, О. Г. Филатовой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 438 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14000-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511288

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

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

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

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Безручко П. Без воды: Как писать предложения и отчеты для первых лиц. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 188 с.

2. Бредихин С.В., Кузнецов А.Ю., Щербакова Н.Г. Анализ цитирования в библиометрии. – Новосибирск: ИВМиМГ СО РАН; НЭИКОН, 2013. – 344 с.

3. Кокорин А.А. Анализ: теория, методология, методика (аксиоматическое эссе). Изд. 2-е, перераб. и дополн. – М.: Изд-во МГОУ, 2009. – 292 с.

4. Кулинкович Т.О. Основы научного цитирования: Метод. пособие. – Минск: БГУ, 2010. – 58 с.

5. Международно-правовые и иностранные официальные источники и научная литература: поиск, оформление, цитирование: учебно-методическое пособие / Под ред. С.В. Бахина, Е.А. Яцук, И.И. Карандашова. – СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2016. – 88 с.

6. Стариченко Б.Е., Семенова И.Н., Слепухин А.В. Проектирование диссертации магистра образования: Уч. пособие. – СПб.: Лань, 2016. – 208 с.

7. Янг Э., Куинн Л. Как написать действенный аналитический документ в сфере государственной политики: Практическое пособие для советников по государственной политике в Центральной и Восточной Европе: Пер. с англ. Ю.Д. Полянского; науч. ред. пер. А.И. Килиевич. – Киев: К.И.С., 2003. – 124 с.

7.3. Нормативные правовые документы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4. Интернет-ресурсы

Президент Российской Федерации: http://kremlin.ru
Совет Федерации: http://www.council.gov.ru
Информационный канал Совета Федерации: http://www.akdi.ru/sf/
Государственная Дума: http://www.duma.gov.ru

Информационный канал Государственной Думы: http://www.akdi.ru/gd/inf_k.htm
Конституционный суд России: http://ksrf.ru
Информационный канал Конституционного Суда России: http://www.akdi.ru/ks
Верховный Суд России: http://www.supcourt.ru
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: https://digital.gov.ru/ru/
Сервер органов государственной власти РФ: http://www.gov.ru
Правительство РФ: http://www.government.gov.ru
Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации: http://www.ombudsman.gov.ru/
Генпрокуратура РФ: www.genproc.gov.ru
ФЦП «Электронная Россия»: http://e-rus.ru
ГАС «Управление: http://gasu.gov.ru/
Российская государственная библиотека: www.rsi.ru /
Консультант Плюс: http://www.consultant.ru/
Гарант Сервис: http://www.garant.ru/

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

Адрес	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Оснащенность оборудованных учебных кабинетов, перечень программного обеспечения
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), практик, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Специализированные аудитории, оборудованные для проведения занятий по информационным технологиям (компьютерные классы)	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доска маркерная, учебные пособия, тренажеры и другие средства и оборудование. Аудитории обеспечены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации.

		Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение, справочно-правовая система «Консультант плюс», информационно-справочная система «Кодекс», Any Logic University, KNIME (Open Source программное обеспечение с открытым исходным кодом), Gretl, Statgraphics Centurion XV Academic Pro, 1С Предприятие 8 для учебных заведений, Eviews Academic, Adobe Photoshop
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33, Точка кипения	Центр (класс) деловых игр	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, учебно-наглядные пособия, доска маркерная, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Специальная библиотека (библиотека ограниченного доступа) /	Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование. Читальный зал научной библиотеки оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-	Научно-исследовательская лаборатория	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доска маркерная, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде.

Амурского, д.33		Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Помещения для научно-исследовательской работы	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доска маркерная, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.

Информационные технологии реализуются через электронно-информационную образовательную среду Академии.