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

**ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДЕНО
Директор
Е.С. Меркулов

Электронная подпись

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

Управление региональным экономическим развитием
*(наименование образовательной программы)*

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

Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере
*(код и наименование РПД)*

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
*(код, наименование направления подготовки)*

Очная, заочная
*(форма(ы) обучения)*

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат 43B0028FD23306BCF414031E3FCDC222
Владелец Меркулов Евгений Сергеевич
Действителен с 29.01.2025 по 24.04.2026

Год набора – 2025

Хабаровск, 2025 г.

**Автор-составитель:**

кандидат медицинских наук, доцент кафедры менеджмента и государственного управления Чимитдоржиев Ж.Ж.

РПД дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» составлена на основе типовой РПД «Деловые коммуникации в профессиональной сфере», авторы-составители:

Кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры общественных связей и медиаполитики, Богословская В. Р.

Доктор социологических наук, доцент, заведующий 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, кандидат социологических наук, доцент Сидорова Н.П.

РПД Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления. Протокол от №11 от 07.04.2025 г.

# 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 компонента компетенции | Наименование компонента компетенции |
|---|---|---|---|
| УК- 4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.1 | 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 | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| | УК-4.1 Формирование способности применять современные коммуникативные технологии, в том числе на основе использования знаний | **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 |

| Профессиональные действия | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| | норм, правил и технологий деловых коммуникаций и иностранного языка. | **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 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 знаний:** знать современные информационно-коммуникационные технологии, используемые профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти |
| | | **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

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), 88 ак. / 66 астр. часов на самостоятельную работу обучающихся, контроль - 4 ак.ч./3 астр.ч.;

- заочная форма обучения – 108 ак / 81 астр часа (3 зачётные единицы), 14 ак.ч. / 10,5 аст.ч. контактная работа ( 6 ак./ 4,5 аст часов лекционных занятий, 8 ак./ 6 аст часов практических занятий), 90 ак. / 67,5 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 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 | Деловая коммуникация как феномен коммуникологии | **6,75** | 0,5 | | 0,25 | | 6 | О, Д |
| 2 | Структура, виды и формы деловой коммуникации | **6,75** | 0,5 | | 0,25 | | 6 | О, Д |
| 3 | Стратегии и тактики деловой коммуникации | **9** | 0,5 | | 0,5 | | 8 | О,Д, ДИ |
| 4 | Система внутренней коммуникации организации | **11,5** | 0,5 | | 1 | | 10 | О,Д, ДИ |

| № 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 | | |
| 5 | Система внешней коммуникации организации | **12** | 1 | | 1 | | 10 | О,Э, ДИ |
| 6 | Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации | **10** | 1 | | 1 | | 8 | О,Д, ДИ |
| 7 | Особенности публичной деятельности государственных служащих | **13** | 1 | | 2 | | 10 | О,Д |
| 8 | Этика деловой коммуникации | **11** | 0,5 | | 0,5 | | 10 | О, Поз |
| 9 | Особенности деловой коммуникации на иностранном языке | **11** | 0,5 | | 0,5 | | 10 | О, Поз |
| 10 | Деловые коммуникации в цифровую эпоху | **12** | 1 | | 1 | | 10 | К |
| | **Промежуточная аттестация** | | - | - | - | | - | **Зачет** |
| | **Всего** | **108 /81** | **8/6** | | **8/6** | **4/3** | **88/66** | |

*Примечание: * - занятие проводится в интерактивной форме;** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад (Д), выполнение практик-ориентированных заданий (Поз), эссе (Э), деловая игра (ДИ), коллоквиум (К).*

**** – 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 аттеста-ции** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СРО | |
| | | | Л/ ДОТ | ЛР / ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| 1 | Деловая коммуникация как феномен коммуникологии | 8,75 | 0,25 | | 0,5 | | 8 | О, Д |
| 2 | Структура, виды и формы деловой коммуникации | 8,75 | 0,25 | | 0,5 | | 8 | О, Д |
| 3 | Стратегии и тактики деловой коммуникации | 8,75 | 0,25 | | 0,5 | | 8 | О,Д |
| 4 | Система внутренней коммуникации организации | 10,75 | 0,25 | | 0,5 | | 10 | О,Д |
| 5 | Система внешней коммуникации организации | 11 | 0,5 | | 0,5 | | 10 | О,Э |
| 6 | Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации | 11 | 1 | | 2 | | 8 | О,Д |

| № п\п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины, час (ак.ч/астр.ч) | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттеста-ции** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СРО | |
| | | | Л/ ДОТ | ЛР / ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| 7 | Особенности публичной деятельности государственных служащих | 13 | 1 | | 2 | | 10 | ОД |
| 8 | Этика деловой коммуникации | 11,5 | 1 | | 0,5 | | 10 | О, Поз |
| 9 | Особенности деловой коммуникации на иностранном языке | 10,5 | 0,5 | | 0 | | 10 | |
| 10 | Деловые коммуникации в цифровую эпоху | 10 | 1 | | 1 | | 8 | О, Э |
| | Итого (в период ТО) | **10**4/78 | 6/4,5 | - | 8/6 | - | 90/67,5 | |
| | **Промежуточная аттестация** | **4/3** | | | | | | **Зачет** |
| | **Всего академич. часов** | **108** | **6** | **-** | **8** | | **90** | |
| | **Всего астроном. часов** | **81** | **4,5** | **-** | **6** | | **67,5** | |

*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. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии

Коммуникация как объект исследования современной науки. Многообразие точек зрения на проблему коммуникации. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации. Коммуникология как наука о коммуникационных процессах. Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Деловая коммуникация в системе коммуникативного знания. Содержание и особенности делового общения.

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури. Функционально-ролевой характер деловой коммуникации. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие коммуникации. Основные формы деловой коммуникации, их особенности

Тема 3. Стратегии и тактики деловой коммуникации

Стратегии и тактики речевого воздействия (модель О. Иссерс). Деловая риторика: основные принципы и правила коммуникации. Структура публичного выступления. Правила подготовки выступлений. Оценка обстановки и состава слушателей. Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы. Анализ поведения оратора. Психологические барьеры и их преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Система внутренней коммуникации 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. 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. 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 5. Система внешней коммуникации организации

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и ее 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 6. Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации

Формирование имиджа как цель позиционирования в деловой коммуникации. Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа. Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация. Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг. Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих. Значение делового имиджа. Формирование имиджа: стратегия и тактика. Структура имиджа. Этапы имиджмейкинга. Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия.

Тема 7. Особенности публичной деятельности государственных служащих

Публичная деятельность государственных служащих. Этапы подготовки публичного выступления. Деловая беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Пресс-конференция: особенности организации и участия. Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной службы.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

Основные принципы этики деловых отношений. Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессио-

нала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Тема 9. Особенности деловой 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. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии | Опрос, доклад |
| Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации | Опрос, доклад |
| Тема 3. Стратегии и тактики деловой коммуникации | Опрос, доклад, деловая игра |
| Тема 4. Система внутренней коммуникации организации | Опрос, доклад, деловая игра |
| Тема 5. Система внешней коммуникации организации | Опрос, эссе, деловая игра |

| Тема и/или раздел | Методы контроля успеваемости |
|---|---|
| Тема 6. Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации | Опрос, доклад, деловая игра |
| Тема 7. Особенности публичной деятельности государственных служащих | Опрос, доклад |
| Тема 8. Этика деловой коммуникации | 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 | Коллоквиум |

**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. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии
Вопросы для опроса:
1. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации.
2. Коммуникология как наука о коммуникационных процессах.
3. Субъекты коммуникации.

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации
Вопросы для опроса:
1. Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации.
2. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.
3. Функционально-ролевой характер деловой коммуникации.
4. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие коммуникации.
5. Основные формы деловой коммуникации, их особенности

Тема 3. Стратегии и тактики деловой коммуникации
Деловая игра. Отработка стратегии и тактики речевого воздействия (модель О. Иссерс). Деловая риторика: основные принципы и правила коммуникации. Структура публичного выступления. Правила подготовки выступлений. Оценка обстановки и состава слушателей. Выступление искусство убеждения. Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы. Анализ поведения оратора. Психологические барьеры и их преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Система внутренней коммуникации организации

Деловая игра. Диагностика коммуникационных процессов внутри организации: основные виды коммуникаций, управленческие коммуникации, вертикальные, диагональные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий. Формальные и неформальные связи в организации. Отработка основных форм деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Межличностные коммуникации в организации.

Тема 5. Система внешней коммуникации организации

Деловая игра. Диагностика: внешняя среда, объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и ее характеристики.

Отработка рекламного сообщения, PR. 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.

Тема 6. Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации

Деловая игра. Отработка формирования имиджа, деловой репутации. Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг. Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих. Значение делового имиджа. Формирование имиджа: стратегия и тактика. Структура имиджа. Этапы имиджмейкинга. Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия.

Тема 7. Особенности публичной деятельности государственных служащих

Деловая игра. Отработка техники публичных выступлений. Этапы подготовки публичного выступления. Деловая беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Пресс-конференция: особенности организации и участия. Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной службы.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

Мастер-класс. Основные принципы этики деловых отношений. Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера. Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Тема 9. Особенности деловой 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. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии**

Коммуникация как объект исследования современной науки.

Типы значений коммуникации.

Общее представление об
уровнях, формах и видах коммуникации.
Коммуникология как наука о коммуникационных процессах.
Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации.
Деловая коммуникация в системе коммуникативного знания.
Содержание и особенности делового общения.

**Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации**

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия.
Предмет, содержание и цель деловой коммуникации.
Структура деловой коммуникации.
Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.
Функционально-ролевой характер деловой коммуникации.
Виды и функции деловой коммуникации.
Внешние и внутренние, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие коммуникации.
Основные формы деловой коммуникации, их особенности

**Тема 3. Стратегии и тактики деловой коммуникации**

Стратегии и тактики речевого воздействия (модель О. Иссерс).
Деловая риторика: основные принципы и правила коммуникации. Структура публичного выступления.
Правила подготовки выступлений.
Оценка обстановки и состава слушателей.
Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы.
Анализ поведения оратора.
Психологические барьеры и их преодоление.
Средства и приемы управления аудиторией.

**Тема 4. Система внутренней коммуникации 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.
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.
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 5. Система внешней коммуникации организации**

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации.

Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Общественность как объект коммуникационного воздействия.

Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations.

Целевая аудитория и ее характеристики.

Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией.

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 6. Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации**

Формирование имиджа как цель позиционирования в деловой коммуникации.

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа.

Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация.

Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг.

Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих.

Значение делового имиджа.

Формирование имиджа: стратегия и тактика. Структура имиджа. Этапы имиджмейкинга.

Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия.

**Тема 7. Особенности публичной деятельности государственных служащих**

Публичная деятельность государственных служащих.

Этапы подготовки публичного выступления.

Деловая беседа: возможности и ограничения.

Совещание: виды и сценарии проведения.

Пресс-конференция: особенности организации и участия.

Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие.

Специфика планирования и правила проведения вебинаров.

Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной службы.

**Тема 8. Этика деловой коммуникации**

Основные принципы этики деловых отношений.

Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера.

Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.

Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России:

принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли.

Служебная этика руководителя.

Методы достижения авторитета.

Корпоративная этика и принятие решений.

Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

**Тема 9. Особенности деловой 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 учетом лингвокультурных особенностей стран изучаемого языка.

Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише, устойчивые выражения и словосочетания.

Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке.

Подготовка и защита деловых презентации 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.

**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 коммуникаций в профессиональной сфере / Использует современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения) | Релевантность: выбор коммуникативной технологии соответствует цели профессионального взаимодействия |
| ОПК 8.1 Формирование способности организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими | Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государ- | Результативность: использование средств и инструментов письменной и устной коммуникации для решения задач межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов |

| | | |
|---|---|---|
| организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации на основе знаний особенностей выстраивания деловых коммуникаций в ГиМУ. | ственной 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 | 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 | Самостоятельно, полно, грамотно использует коммуникативные средства и технологий при осуществлении профессионального взаимодействия в управленческой деятельности на русском и иностранном языках в государственном | Зачтено |

| | | |
|---|---|---|
| использовать типовые модели технологий деловой коммуникации в управленческой деятельности на русском и иностранном языках в государственном и муниципальном управлении. | и муниципальном управлении. | |
| | 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»1, 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, 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.

---

1 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).

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. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии

Коммуникация как объект исследования современной науки.

Типы значений коммуникации.

Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации.

Коммуникология как наука о коммуникационных процессах.

Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации.

Деловая коммуникация в системе коммуникативного знания.

Содержание и особенности делового общения.

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия.

Предмет, содержание и цель деловой коммуникации.

Структура деловой коммуникации.

Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.

Функционально-ролевой характер деловой коммуникации.

Виды и функции деловой коммуникации.

Внешние и внутренние, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие коммуникации.

Основные формы деловой коммуникации, их особенности

Тема 3. Стратегии и тактики деловой коммуникации

Стратегии и тактики речевого воздействия (модель О. Иссерс).

Деловая риторика: основные принципы и правила коммуникации. Структура публичного выступления.

Правила подготовки выступлений.

Оценка обстановки и состава слушателей.

Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы.

Анализ поведения оратора.

Психологические барьеры и их преодоление.

Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Система внутренней коммуникации 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.

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.

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 5. Система внешней коммуникации организации

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации.

Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Общественность как объект коммуникационного воздействия.

Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations.

Целевая аудитория и ее характеристики.

Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией.

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 6. Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации

Формирование имиджа как цель позиционирования в деловой коммуникации.

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа.

Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация.

Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг.

Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих.

Значение делового имиджа.

Формирование имиджа: стратегия и тактика. Структура имиджа. Этапы имиджмейкинга.

Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия.

Тема 7. Особенности публичной деятельности государственных служащих

Публичная деятельность государственных служащих.

Этапы подготовки публичного выступления.

Деловая беседа: возможности и ограничения.

Совещание: виды и сценарии проведения.

Пресс-конференция: особенности организации и участия.

Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие.

Специфика планирования и правила проведения вебинаров.

Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной службы.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

Основные принципы этики деловых отношений.

Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера.

Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.

Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли.

Служебная этика руководителя.

Методы достижения авторитета.

Корпоративная этика и принятие решений.

Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Тема 9. Особенности деловой 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 учетом лингвокультурных особенностей стран изучаемого языка.

Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише, устойчивые выражения и словосочетания.

Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке.

Подготовка и защита деловых презентации 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.

**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

Данная дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (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;

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

Графики ндивидуальных 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 объеме 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 учета текущей успеваемости студента.

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

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

Преподаватель ведет 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

**По рекомендации базовой РПД**

1. Кастельс М. Власть коммуникации [Электронный ресурс] / Д. Кастельс; пер. с англ. Н.М. Тылевич. А.А. Архиповой; под науч. ред. А.И. Черных. – 3-е изд., эл. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. – 594 с. Режим доступа: https://znaniumcom.ezproxy.ranepa.ru:2443/read?id=366913. – ЭБС «Znanium.com».
2. 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, 2024. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538163
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535825
4. 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
5. Музыкант В.Л. Основы интегрированных коммуникаций: теории 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. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 475 с. https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/viewer/osnovy-integrirovannyhkommunikaciy-teoriya-i-sovremennye-praktiki-v-2-ch-chast-1-strategii-effektivnyy-brending490280. – ЭБС «Юрайт»
6. Пономарев Н.Ф. Коммуникационый менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики: учеб. пособие / Н.Ф. Пономарев – 2-е изд., стер. – М: Флинта. – 2016. – 125 с. – ISBN 978-5-9765-2241-1.
7. Ратников В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 459 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/509587
8. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. Культура речи. – М.: Кнорус, 2016. – 465 с.
9. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 460 с. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/511179
10. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд: учеб. пособие для студентов вузов – Издательство «Аспект Пресс», 2017. – 159 с.
11. Чумиков А.Н. Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов [Электронный ресурс]: учебник / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 343 с. – Режим доступа: https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/read?id=348165. – ЭБС «Znanium.com».
12. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. – 5-е изд., стер. – М.: Издательско-торговая

корпорация «Дашков и К°», 2020. – 488 с. – Режим доступа: https://znaniumcom.ezproxy.ranepa.ru:2443/read?id=358540. – ЭБС «Znanium.com».
13. Defining Public Administration: Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration / Editor in chief: Jay M. Shafritz. – Boulder (Colorado, USA): Westview Press, 2000. – x; 454 p.

**Рекомендация составителя РПД от ДВИУ-филиал РАНХиГС:**

1. Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 160 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1899859
2. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560759

### 7.2. Дополнительная литература

**Рекомендация составителя РПД от ДВИУ-филиал РАНХиГС:**

1. Ершова, Н.А. Эффективные деловые коммуникации в системе государственного управления / Н.А. Ершова, А.В. Моисеев // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. — 2019. — № 3. — С. 15-23. — ISSN 2079-1690. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/journal/issue/311370.
2. Долгова, И. В. Деловая этика и этикет в сфере деловых коммуникаций : учебник для вузов / И. В. Долгова. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 508 с. — ISBN 978-5-507-49070-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/405551 (дата обращения: 24.04.2025).

### 7.3. Нормативные правовые документы

3. 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.
4. 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».
5. Федеральный закон РФ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004г. № 79 – ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями).
6. 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.
7. 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»
8. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
9. 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

10. 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.

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

12. 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.<br>Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение. |
| 680000, Хабаровский край, | Специализированные аудитории, оборудованные для проведения | Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, |

| | | |
|---|---|---|
| г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33 | занятий по информационным технологиям (компьютерные классы) | 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.<br>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.<br>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.<br>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, | 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. |

| | | |
|---|---|---|
| ул. Муравьева-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.<br>Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение. |
| 680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33 | Актовый зал | Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде.<br>Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение. |

Информационные технологии реализуются через электронно-информационную образовательную среду Академии.