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

Новгородский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Директор _____Ю.Ю. Кононова

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

_____Эффективное государственное и муниципальное управление_____
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.О.19 Деловые коммуникации
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки)

Очная, очно-заочная
(формаобучения)

Год набора – 2025

Великий Новгород, 2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 1 из 21

Автор-составитель:

Доктор филологических наук, профессор кафедры менеджмента и кадровой политики НФ РАНХиГС Д.Б. Терешкина.

Заведующий кафедрой экономики и управления к.э.н., доцент О.Д. Притула

РПД «Деловые коммуникации» одобрена на заседании кафедры экономики и управления.

Протокол от 16 мая 2025 года № 10.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 2 из 21

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература
7.2. Дополнительная литература
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
7.4. Интернет-ресурсы
7.5. Иные источники

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 3 из 21

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

1.1. Дисциплина Б1.О.19 Деловые коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-6	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками	ОПК-6.1	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами
		ОПК-6.2	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственным и муниципальным имуществом
		ОПК-6.3	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления закупками
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1	Способен осуществлять деловую коммуникацию на родном языке в устной и письменной формах
		УК ОС-4.2	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	ОПК-6.1 Способен	на уровне знаний: Знает основные принципы и правила

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 4 из 21

	использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами ОПК-6.2 Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственным и муниципальным имуществом ОПК-6.3 Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления закупками	разработки управленческих решений, в том числе при помощи деловых коммуникаций. Знает технологии управления государственными и муниципальными финансами,в том числе при помощи деловых коммуникаций. Знает технологии управления государственным и муниципальным имуществом, закупками, в том числе при помощи деловых коммуникаций. на уровне умений (типовые действия выполняются по заданному алгоритму): Применяет требования и правила эффективных коммуникацийв профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками на уровне навыков (типовые действия выполняются автоматически, без воспроизведения алгоритма): Демонстрирует способность (на уровне автоматизации) использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками, применяя навыки деловых коммуникаций.
	УК ОС-4.1 Способен осуществлять деловую коммуникацию на родном языке в устной и письменной формах УК ОС-4.2 Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	на уровне знаний: знает цели, задачи, функции коммуникации, в том числе деловой, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках на уровне умений: способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках на уровне навыков: демонстрирует способность на уровне автоматизма осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 5 из 21

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

2.1. Дисциплина Б1.О. 20 «Деловые коммуникации» читается во 2 семестре очной и очно-заочной формы обучения, общая трудоемкость составляет 72 часа, или 2з.ед.

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, сформированные в рамках дисциплины «Русский язык и культура речи», а также иных дисциплин, читаемых в первом семестре.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3.Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			ЛК	ПЗ	ЛР	КСР		
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	18	4	4			10	О,Т, КР
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	18	4	4			10	О, Т, КР
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	18	4	4			10	О, К, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	18	4	4			10	О, Т, КР
Промежуточная аттестация								**зачет**
Всего		**72**	**16**	**16**			**40**	

[1]Условные обозначения: формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), диспут (Д)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 6 из 21

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[2], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			ЛК	ПЗ	ЛР	КСР		
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	18	2	2			14	О,Т, КР
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	18	2	2			14	О, Т, КР
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	18	2	2			14	О, К, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	18	2	2			14	О, Т, КР
Промежуточная аттестация								**зачет**
Всего		**72**	**8**	**8**			**56**	**4**

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.

[2]Условные обозначения: формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), диспут (Д)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 7 из 21

Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

4. Материалытекущего контроля успеваемости обучающихся.

Текущий контроль – в течение семестра, студенты выполняют предложенные задания и находят ответы на поставленные вопросы по каждой теме дисциплины в рамках лекционных и практических занятий. Присутствие на практических занятиях засчитывается только в том случае, если студент принимает активное участие в работе, демонстрирует свою подготовку по теме.

В ходе реализации дисциплины Б1.О.19«Деловые коммуникации»согласно БРС используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Содержание дисциплины

№ п/п	**Наименование тем (разделов)**	Методы текущего контроля успеваемости	Количество баллов по (максимум по БРС за тему)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	О, Т, КР	10
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	О, Т, КР	10
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	О, К, Д	10

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 8 из 21

Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	О, Т, КР	10

60 из 100 баллов отведено на итоговую аттестацию курса (зачет).

Критерии оценки сформированности компетенции по каждой из тем курса в рамках действующей БРС (0 – 10 баллов):

Баллы	Критерий оценки
7-10	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи, умеет пользоваться словарями и справочниками, составлять и редактировать тексты различных стилей и жанров, уверенно осуществляет устную и письменную коммуникацию с учётом ситуации общения, состава участников коммуникации. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает аргументированно, уверенно, по существу.
4-6	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, применяет его на практике. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Умеет пользоваться словарями и справочниками, составляет и редактирует тексты различных стилей и жанров, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается иллюстрационный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
2-3	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, но при ответе допускает существенные погрешности и ошибки. При выполнении заданий практического характера испытывает трудности, допускает грубые ошибки. На поставленные вопросы затрудняется ответить, показывает недостаточно глубокие знания.
0-1	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение материала. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций, не может выполнить практических заданий. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 9 из 21

4.1 Вопросы к устному опросу по разделам дисциплины

Место теории коммуникации в системе научного знания.
Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
Коммуникация в информационном обществе.
Коммуникативный процесс и его структура.
Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации
Модели общения и их предназначение.
Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс- конференции
Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам

Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации
Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?
Назовите основные требования к эффективных деловым коммуникациям
Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.
Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?

В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?
Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.
Что такое метод бумеранга и как он используется?
Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?
Какие виды возражений существуют?

Что такое «манипуляции в общении»?
Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
Как противостоять манипуляциям в общении?
Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
К каким приемам прибегают недобросовестные работники

Раскройте понятие «имидж».
Назовите разновидности имиджа.
Дайте определения имиджелогии, имиджирования, имиджмейкера.
Охарактеризуйте значение имиджа.
Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.

4.2. Темы к докладам по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Модели общения и их предназначение.
2. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
3. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
4. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
5. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам.

ДОКУМЕНТ СГЕНЕРИРОВАН АВТОМАТИЧЕСКИ
Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 10 из 21

6. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к деловому совещанию.

7. Принцип классификации традиционных стилей общения Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.

8. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний)

9. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».

10. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.

11. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.

12. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.

13. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.

14. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.

15. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.

16. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.

17. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.

18. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.

19. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.

20. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.

21. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).

22. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.

23. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).

24. Личность и коммуникации лидера.

25. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.

26. Управление талантливыми людьми - как непрерывный процесс управления конфликтами.

27. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.

28. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из HarvardBusinessReview.
29. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.
30. Какая форма общения как взаимодействия наиболее продуктивна - ориентация на контроль или ориентация на понимание?
31. Какой этап в общении принципиально важен и почему?
32. Каковы могут быть последствия несоблюдения делового этикета?

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 11 из 21

33. Можно ли что-либо добавить в кодекс делового человека, сформулированный в начале 20 в.?
Обоснуйте ответ.

Критерии оценки к докладам:

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает: полученные результаты **в значительной степени** соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. В процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы. Выбраны адекватные цели научный подход, методы, процедуры. Они в значительной степени реализованы в работе. Выводы имеют наглядный и проверяемый характер. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится: полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована практическая и теоретическая актуальность работы. В процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг теоретических и эмпирических источников. Выбраны и обоснованы применяемые научные подходы, методы и процедуры. Полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

Оценка **«отлично»** предполагает: полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели. Обоснована практическая и теоретическая значимость работы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников, выводы автора самостоятельны и аргументированы. Выбраны и подробно описаны применяемые в работе научные подходы, методы и процедуры. Содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы, исследовательская часть (в курсовой работе) выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Баллы снижаются за: не соответствие заявленных целей и задач теме изучения; ошибках в определении объекта и предмета изучения, не достижение поставленных целей, погрешности в оформлении.

4.3 Примеры тестов для контроля знаний:

Тесты по теме №1: /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен» с утверждением/

1. Коммуникативный процесс - это передача информации.
2. Из всех видов общения в организации наиболее приемлемым является манипулятивное.

3. Информация, идущая «по вертикали», искажается чаще той, которая идет «по горизонтали»

4. «Слухи» в организациях - это зло. С ними надо решительно бороться.
5. Обратная связь /например, уточняющий вопрос отправителю/ - это свидетельство некачественной информации.

Тесты по теме №2: /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен»с утверждением/
1. Молчание - одна из форм коммуникации.
2. Начальству /«на верх»/ следует сообщать только позитивную информацию. Недостатки руководитель знает сам.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 12 из 21

3. Чем больше разной информации - тем лучше: менеджер должен знать все
4. Ежедневные «летучки» только отнимают время.
5. Если руководитель лично посещает какое-то подразделение, значит, он не доверяет своим подчиненным, имеет претензии к их работе.
6. У каждого руководителя должно быть свое «доверенное лицо»в низовых структурах организации, чтобы лучше представлять обстановку на местах и психологический климат в коллективе

Тесты по теме №4:
1. Что не входит в подготовку к переговорам? 1) выявление области взаимных интересов; 2) установление рабочих отношений с партнером; 3) установление нерабочих отношений с партнером; 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место ивремя встречи); 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.
2. Какое правило не относится к правилам убеждения? 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным; 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека; 3) обращайте внимание не только на логичность и доказательность рассуждений; 4) обращайте внимание на эмоциональность убеждения; 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.
11. Что нам мешает слушать собеседника? 1) внимание; 2) дружелюбие; 3) критичность, 4) активность; 5) заинтересованность.
3. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо: 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера; 2) соблюдать правила и традиции своей страны; 3) соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся; 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам; 5) придерживаться единых международных норм и правил.
4. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: 1) необходимо контролировать свои движения и мимику; 2) стараться интерпретировать реакции партнера; 3) понимать язык невербальных компонентов общения; 4) владеть невербальными методами; 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью: 1) слов; 2) мимики, жестов, позы; 3) тона голоса и его интонаций; 4) звуковых средств; 5) всего выше перечисленного в равной степени.
6. Разновидность национального языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью, называют 1. функциональным стилем речи 2. речевым жанром 3. диалектом 4. жаргоном

4.4 Вопросы к диспуту по дисциплине «Деловые коммуникации»

Теоретические:
1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации
2. Виды и формы коммуникации
3. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия
4. Невербальные аспекты деловой коммуникации
5. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».
6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

Прикладные:
1. Примеры непонимания из деловой практики
2. Структура личности в трансактном анализы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 13 из 21

3. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.
4. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах
5. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудиории.
6. Эмоциональный интеллект (EQ) и его роль в деловой коммуникации.

4.5 Примерная тематика письменных (контрольных) работ

1. Знаковые системы
2. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
3. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.
4. Коммуникации в организациях.
5. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.
6. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
7. Основные гипотезы происхождения языка.
8. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
9. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
10. Объект и предмет теории коммуникации.
11. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
12. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
13. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.
14. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.
15. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
16. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
17. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
18. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
19. Основные составляющие коммуникативного процесса.
20. Условия и особенности развития деловой культуры в России
21. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
22. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
23. Психологические аспекты делового общения.
24. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
25. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
26. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
27. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
28. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
29. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).
30. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
31. Деловое общение, презентации и реклама.
32. Деловая коммуникация (на примере….).
33. Письменная коммуникация в структуре делового общения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 14 из 21

34. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
35. Эффективная презентация и деловой протокол.
36. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере….).
37. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере….).
38. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
39. Логические и психологические приемы полемики.
40. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
41. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
42. Управление деловыми конфликтами
43. Факторы успеха в проведении делового совещания.
44. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
45. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии. Культура речи и деловое общение.

4.6 Вопросы к коллоквиуму по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. «Предпринимательское поведение для современного руководителя как новый стиль управления». Дайте характеристику руководителям как классу с точки зрения:
1.1 Экономического положения
1.2. Социального статуса
1.3. Отношения к власти
1.4. Предпринимательского проактивного поведения

2. “Психологические игры (по Э.Берну) как способ деструктивного общения» 2.1 Перечислите основные признаки психологических игр.

2.2. Перечислите основные виды психологических игр в бизнесе
2.3. Какие результаты получают игроки
2.4. Как нейтрализовать психологические игры и игроков в общении

3. “Конструктивный и деструктивный конфликты»
3.1 Основные отличия видов конфликтов
3.2 Цикличность конфликтов
3.3 Техника ведения конструктивного конфликта
3.4 Примеры конструктивных конфликтов

4. «Роль эмоционального интеллекта в деловой коммуникации»
4.1 Что такое «эмоциональный интеллект»
4.2 Сферы применения
4.3 Примеры проявления эмоционального интеллекта в деятельности
4.4. Способы развития эмоционального интеллекта

Критерии правильности ответов на вопросы для коллоквиума:

При оценке ответов на вопросы для обсуждения и коллоквиума учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Ответ на вопрос оценивается 0 -10

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 15 из 21

•Каждый отвечает на 4 вопроса на теме коллоквиума

•Обязательные вопросы к коллегам и участие в дискуссии оцениваются в дополнительный 1 балл

•Максимальный балл 10

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

5.1 Вопросы к зачету

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация. Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация. Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Комплимент. Функции. Правила применения

Форма аттестации результатов представленного отчета о мероприятии - «зачет/незачет».

Шкала оценивания

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 16 из 21

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

– план четкий, ориентирован на достижение цели; выстроена внутренняя логика деловой коммуникации; слышит собеседника; обосновывает выводы исходя из поставленной цели; текст выполнен с соблюдением стилистических норм; в тексте не допущено языковых ошибок; выполнены требования по оформлению документа; содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой.

«Зачет» ставится, если студент:

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.

Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.

«Незачет» ставится, если студент:

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «незачет» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

6.Методические материалы

Занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с освоением основных методов деловых коммуникаций, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу решения основных вопросов в сфере исследовательской деятельности.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

степень усвоения теоретических знаний;

уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

результаты самостоятельной работы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 17 из 21

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, коллоквиумах и в ходе написание контрольной работы.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о промежуточной аттестации студентов по программам ВО.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Учебным планом в форме зачета.

6.1 Методические рекомендации по написанию письменных (контрольных) работ.

В рамках изучения данного курса студентам предлагается самостоятельное изучение указанной основной литературы. Систематическое изложение основной проблематики дисциплины осуществляется в ходе лекционных занятий.

На семинарских занятиях происходит отработка наиболее важных вопросов курса. Контрольная работа предполагает изучение нескольких источников по списку литературы и написание самостоятельной работы: - по одной из тем программы курса (по выбору студента); - предложенной примерной тематике письменных (контрольных) работ.

Порядок выполнения контрольной работы целесообразно принять следующий. Определив номер или название темы, необходимо внимательно ознакомиться с кругом входящих в нее вопросов, а также с приведенными методическим советами, которые помогут сориентироваться в теме, обратят внимание на наиболее важные проблемы. Затем следует: прочитать и изучить соответствующие разделы рекомендованной литературы и дополнительный учебный материал по выбранной теме в Интернете. Изучить конспекты учебных лекций. Далее, на основе переработанного материала необходимо дать самостоятельное изложение основных вопросов темы.

В случае затруднений следует обратиться к словарю важнейших терминов и понятий, дополнительной справочной литературе. Работы, просто переписанные из учебников и методических пособий, «позаимствованные» из Интернета, не зачитываются. Тема должна быть изложена в соответствии с планом, который выписывается на первую страницу контрольной работы, изменять его не рекомендуется.

Раскрывая тему, важно излагать материал четко и логически последовательно, не пропуская определений ключевых для данной темы понятий. Рассматривая теоретические вопросы, привлекайте доступные материалы других общественных и специальных дисциплин. Желательно использовать свой личный опыт делового общения по месту работы, в Вашей организации, фирме или банке. Следите за правильным оформлением работы. Текст следует писать четко, разборчиво, через строчку. Какие-либо малопонятные сокращения не допускаются. Обязательно оставляйте поля для замечаний и вопросов преподавателя. Текст должен быть разбит на вопросы, а в конце, если контрольная работа выполняется как домашнее задание, обязательно приводится список используемой литературы, указываются соответствующие сайты Интернета.

Оценка письменных (контрольных) работ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 18 из 21

Контрольная работа является важнейшим видом самостоятельного изучения студентами курса, индивидуальна для каждого студента и может состоять из одного (двух) вопроса по приведенной ниже тематике. Контрольная работа может проводиться на практическом занятии в течение одного академического часа либо, с учётом сложности выбранной темы, задание выдаётся на дом, с последующим разбором результата на следующем занятии и с выставлением оценки в журнале «зачтено» или «не зачтено».

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

7.1. Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование).
2. Ратников В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 459 с.
3. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 319 с.
4. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 460 с.

7.2. Дополнительная литература

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22455.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780
3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39472
4. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24892
5. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
6. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
7. Anita Bischof, Klaus BischofBesprechungen: TaschenGuide. - Federal Republic of Germany, Freiburg: HaufeLexware, 2012 г.
8. Wolfgang MentzelRhetorik: Frei und uberzeugendsprechen. - Federal Republic of Germany, Freiburg: HaufeLexware, 2010.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 19 из 21

9. Gavin Kennedy Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time. – UK: Random House, 2008.
10. Patti Wood Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma. - USA, California: New World Library, 2012.
11. Allan Pease, Alan Garner Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure – UK: Orion Pub Co, 2002.
12. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. CialdiniYes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive. – USA, New York: Free press, 2008.
13. Jim Camp Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know. – USA, New York: Crown Business, 2002.

7.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Учебно-методические материалы можно найти на Официальном сайте НФ РАНХиГС / раздел Информационный база филиала (правый верхний угол сайта под картинкой здания филиала).
2. «Университетская библиотека онлайн» – http://biblioclub.ru

7.4 Нормативные правовые документы

1. **Конституция Российской Федерации**
2. Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 N 53-ФЗ (последняя редакция)

7.5 Интернет-ресурсы

1. Грамота.Ру: справочно-информационный портал "Русский язык" http://www.gramota.ru
2. Культура письменной речи http://www.gramma.ru
3. Кабинет русского языка и литературы Института содержания и методов обучения РАО http://raslit.ioso.ru
4. Мир слова русского http://www.rusword.org/
5. Национальный корпус русского языка: информационно-справочная система http://www.ruscorpora.ru/
6. Опорный орфографический компакт: пособие по орфографии русского языка http://yamal.org/ook/
7. Основные правила грамматики русского языка http://www.stihi-rus.ru/pravila.htm
8. Риторика, русский язык и культура речи, лингвокультурология: электронные лингвокультурологические курсы http://gramota.ru/book/ritorika/
9. Русская грамматика: академическая грамматика Института русского языка РАН http://rusgram.narod.ru
10. Русская фонетика: мультимедийный интернет-учебник http://www.philol.msu.ru/ras/galya-l/
11. Справочная служба русского языка http://spravka.gramota.ru
12. Тесты по русскому языку http://likbez.spb.ru
13. Центр развития русского языка http://www.ruscenter.ru
14. Филологический портал Philology.ru http://www.philology.ru

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 287520162/371700197
Страница 20 из 21

Для обеспечения учебного процесса студентов по данной дисциплине используется следующая материально-техническая база:

для проведения лекционных занятий: аудитории с видеопроекционным оборудованием для презентаций и (в случае необходимости) средствами звуковоспроизведения, имеющие доступ в сеть интернет;

для проведения практических занятий (в том числе индивидуальных и групповых консультаций): аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и возможностью ее перемещения, ноутбуком (в случае необходимости);

для самостоятельной работы студентов: аудитории, оборудованные учебной мебелью, имеющие беспроводной доступ в сеть Интернет; читальный зал библиотеки, оснащенный компьютерами с доступом к электронно-библиотечным системам и сети Интернет.

Для обеспечения учебного процесса студентов в электронной информационной образовательной среде филиала может использоваться следующее лицензионное программное обеспечение:

1.	Операционная система MicrosoftWindowsXP-10
2.	Пакет программ для работы с документами MicrosoftOffice 2003-2017
3.	Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 6-10
4.	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
5.	Электронно-библиотечная система филиала.
6.	Поисковые системы Yandex, Google

При обучении лица с ограниченными возможностями здоровья или инвалида учебный процесс организован в 103 аудитории, расположенной на 1 этаже. Данный этаж доступен для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Имеется визуальная и тактильная информационная система для ориентации и навигации инвалидов в архитектурном пространстве 1 этажа образовательной организации. В аудитории 103 в случае необходимости может быть оборудовано место для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата. Увеличен размер зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличена ширина прохода между рядами столов. Стол для лица с нарушением опорно-двигательного аппарата располагается в ряду у дверного проема. Аудитория оснащена техническими средствами для обеспечения необходимого уровня организации обучения: видеопроекционное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения и звукоусиления, экран, доступ в сеть Интернет, мобильная точка доступа (лицу с ОВЗ или инвалиду для обучения предоставляется персональный ноутбук с программой увеличения изображения, контрастного представления информации).

Рядом с аудиторией 103 имеется помещение санитарно-гигиенической комнаты, доступной для маломобильных обучающихся.

Идентификатор документа: 287520162/371700197
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Организация, подписант
Кононова Юлия Юрьевна
Сертификат: номер, срок действия
ECAC1CFDED1F13F1E369D91A22FFAC12793F15C7
Действителен с 10.07.2024 до 03.10.2025
Дата подписания
26.05.2025 12:30 GMT+03:00
Подпись соответствует файлу документа