



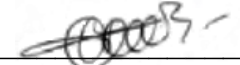
**Частное учреждение высшего образования  
«Институт государственного администрирования»**

---

**Кафедра государственного администрирования**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

 П.Н. Рузанов

«26» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Направление подготовки:**

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

**профиль:**

**«Государственное и муниципальное управление в социальной сфере»**

**Квалификация – бакалавр**

**Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2022 г.

Рабочая программа по дисциплине «**Деловые коммуникации**» составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, от 13 августа 2020 г. № 1016, для обучающихся по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Составитель:  
к.э.н. Нестеров Д.В.

**РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА**

на заседании кафедры  
«Государственное администрирование»  
«25» августа 2022 г., протокол № 1

Б.Л. Скрынченко

---

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	5
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	13
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	15
8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	16
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	17
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	18
11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения).....	19

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

Процесс изучения данной дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения, а также результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенций	Коды и индикаторы достижения компетенций	Коды и результаты обучения
<b>ОПК-7</b> способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1. Организует внутриорганизационные и межведомственные коммуникации.	РОЗ ОПК-7.1: - знать внутриорганизационные и межведомственные коммуникации.
	ОПК-7.2. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации.	РОУ ОПК-7.2: - уметь осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации.
	ОПК-7.3. Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	РОВ ОПК-7.3: - владеть навыками обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.
<b>ПК-5.</b> Способен осуществлять нормативное правовое регулирование и выработку государственной политики.	ПК-5.1. Формулирует нормы права, нормативно-правовых актов, правоотношений.	РОЗ ПК-5.1: - знать понятие нормы права, нормативного правового акта, правоотношений и их признаки.
	ПК-5.2. Осуществляет нормативное правовое регулирование и выработку государственной политики.	РОУ ПК-5.2: - уметь осуществлять нормативное правовое регулирование и выработку государственной политики.
	ПК-5.3. Применяет технологии подготовки нормативно-правовых актов и выработки государственной политики.	РОВ ПК-5.3: - владеть технологиями подготовки нормативно-правовых актов и выработки государственной политики.

## 2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Б1.О.23 Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» строится на основе знаний и умений, полученных обучающимися ранее, в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Психология», «Философия», «Социология», «Политология».

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» является базой для

изучения следующих дисциплин: «Теория управления», «Основы управления персоналом», «Управленческий консалтинг», «Этика государственной и муниципальной службы», «Переговорный процесс».

*Целью* изучения дисциплины является сформировать у обучающихся систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества.

*Задачи* изучения дисциплины:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля;
- способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения, полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

### **3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы (ЗЕ), 108 академических часов.

Виды учебной работы	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в часах)</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторная работа (в часах):</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	22	14	4
Практические занятия (ПЗ)	26	20	6
<b>Самостоятельная работа (СР) (в часах):</b>	<b>60</b>	<b>74</b>	<b>94</b>
<b>Контроль</b>	-	-	4
<b>Форма итогового контроля по дисциплине</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

### **4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

#### **Очная форма обучения**

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			

Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.							
Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	8	4	2	2	4	Опрос	РОЗ ОПК-7.1
Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций.							
Тема 2.1. Публичное выступление.	8	4	2	2	4	Доклад	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.2. Деловая беседа.	8	4	2	2	4	Эссе	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.3. Деловые совещания.	8	4	2	2	4	Эссе	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.4. Деловые переговоры.	8	4	2	2	4	Доклад	РОЗ ПК-5.1
Тема 2.5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.	6	2	1	1	4	Доклад	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.6. Дебаты с оппонентом.	6	2	1	1	4	Эссе	РОВ ОПК-7.3
Тема 2.7. Деловая переписка.	6	2	1	1	4	Опрос	РОУ ПК-5.2
Тема 2.8. Разговор по телефону.	7	3	1	2	4	Опрос	РОУ ОПК-7.3
Тема 2.9. Современные формы деловых коммуникаций.	6	2	1	1	4	Доклад	РОВ ОПК-7.3
Тема 2.10. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.	7	3	1	2	4	Доклад	РОВ ПК-5.3
Тема 2.11. Эффективность коммуникаций.	7	3	1	2	4	Эссе	РОЗ ОПК-7.1
Тема 2.12. Управление коммуникациями.	7	3	1	2	4	Тестирование	РОУ ПК-5.2
Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.							
Тема 3.1. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.	8	4	2	2	4	Контрольная работа	РОВ ПК-5.3
Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	8	4	2	2	4	Тестирование	РОЗ ПК-5.1
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>108</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>60</b>		

### Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			
Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.							
Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	8	3	2	1	5	Опрос	РОЗ ОПК-7.1
Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций.							
Тема 2.1. Публичное выступление.	8	3	1	2	5	Доклад	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.2. Деловая беседа.	8	3	1	2	5	Эссе	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.3. Деловые совещания.	8	3	1	2	5	Эссе	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.4. Деловые переговоры.	8	3	1	2	5	Доклад	РОЗ ПК-5.1
Тема 2.5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.	7	2	1	1	5	Доклад	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.6. Дебаты с оппонентом.	7	2	1	1	5	Эссе	РОВ ОПК-7.3
Тема 2.7. Деловая переписка.	6	1	-	1	5	Опрос	РОУ ПК-5.2
Тема 2.8. Разговор по телефону.	8	3	1	2	5	Опрос	РОУ ОПК-7.3
Тема 2.9. Современные формы деловых коммуникаций.	7	2	1	1	5	Доклад	РОВ ОПК-7.3
Тема 2.10. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых	7	2	1	1	5	Доклад	РОВ ПК-5.3

коммуникаций.							
Тема 2.11. Эффективность коммуникаций.	6	1	-	1	5	Эссе	РОЗ ОПК-7.1
Тема 2.12. Управление коммуникациями.	7	2	1	1	5	Тестирование	РОУ ПК-5.2
<b>Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.</b>							
Тема 3.1. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.	7	2	1	1	5	Контрольная работа	РОВ ПК-5.3
Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	6	2	1	1	4	Тестирование	РОЗ ПК-5.1
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>74</b>		

### Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			
<b>Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.</b>							
Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.	10	4	2	2	6	Опрос	РОЗ ОПК-7.1
<b>Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций.</b>							
Тема 2.1. Публичное выступление.	8	1	1	-	7	Доклад	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.2. Деловая беседа.	8	1	1	-	7	Эссе	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.3. Деловые совещания.	7	1	-	1	6	Эссе	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.4. Деловые переговоры.	6	-	-	-	6	Доклад	РОЗ ПК-5.1
Тема 2.5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.	6	-	-	-	6	Доклад	РОУ ОПК-7.2
Тема 2.6. Дебаты с оппонентом.	6	-	-	-	6	Эссе	РОВ ОПК-7.3
Тема 2.7. Деловая переписка.	7	1	-	1	6	Опрос	РОУ ПК-5.2
Тема 2.8. Разговор по телефону.	6	-	-	-	6	Опрос	РОУ ОПК-7.3
Тема 2.9. Современные формы деловых коммуникаций.	6	-	-	-	6	Доклад	РОВ ОПК-7.3
Тема 2.10. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.	6	-	-	-	6	Доклад	РОВ ПК-5.3
Тема 2.11. Эффективность коммуникаций.	6	-	-	-	6	Эссе	РОЗ ОПК-7.1
Тема 2.12. Управление коммуникациями.	6	-	-	-	6	Тестирование	РОУ ПК-5.2
<b>Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.</b>							
Тема 3.1. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.	8	1	-	1	7	Контрольная работа	РОВ ПК-5.3
Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	8	1	-	1	7	Тестирование	РОЗ ПК-5.1
Зачет	4	-	-	-	-		
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>94</b>		

### Содержание разделов и тем дисциплины

#### Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы

### **Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.**

Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Понятие деловой коммуникации. Сущность понятия «общение». Функции и виды общения. Сущность понятия «деловые коммуникации».

Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Препятствия и помехи в деловом общении.

## **Раздел 2. Форматы деловых коммуникаций**

### **Тема 2.1. Публичное выступление.**

Особенности публичной коммуникации. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Подготовка к выступлению. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стиль речи. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.

### **Тема 2.2. Деловая беседа.**

Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. Формы и методы воздействия на подчиненного.

### **Тема 2.3. Деловые совещания.**

Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. Проведение совещания. Особенности различных типов совещаний.

### **Тема 2.4. Деловые переговоры.**

Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Стратегии ведения переговоров. Психологические факторы деловых переговоров.

### **Тема 2.5. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.**

Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций. Основные этапы подготовки презентации. Разработка слайдов для презентации. Проведение презентации.

### **Тема 2.6. Дебаты с оппонентом.**

Особенности дебатов как формы коммуникации. Участники дебатов. Подготовка к дебатам. Проведение дебатов. Критика в дебатах. Проблемные ситуации и способы их разрешения.

### **Тема 2.7. Деловая переписка.**

Классификация деловой переписки. Структура и оформление делового письма. Стиль и язык деловой переписки. Деловая переписка по электронной почте. Этические и этикетные нормы деловой переписки.

### **Тема 2.8. Разговор по телефону.**

Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам. Основные правила делового разговора по телефону. Управление те-



лефонной коммуникацией. Автоответчик и мобильный телефон. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.

#### **Тема 2.9. Современные формы деловых коммуникаций.**

Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. Деловые коммуникации в цифровой среде. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.

#### **Тема 2.10. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.**

Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения

#### **Тема 2.11. Эффективность коммуникаций.**

Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. Коммуникативная личность. Обратная связь через невербальное общение.

#### **Тема 2.12. Управление коммуникациями.**

Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.

### **Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении**

#### **Тема 3.1. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.**

Коммуникативные подсистемы как механизм взаимодействия общества и власти. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления.

#### **Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.**

Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся включает следующие формы:

- аудиторная самостоятельная работа;
- внеаудиторная самостоятельная работа (конспектирование, реферирование литературы, доклад, реферат, контрольная работа);

- творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине предусматривает:

- работу на лекции;
- работу на практических и семинарских занятиях;
- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение контрольных и практических работ;
- решение задач теоретической и практической направленности;
- работу со справочной, методической и научной литературой;
- решение кейсов, деловых игр.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении данной дисциплины являются:

- подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного уровня сложности: к проблемным лекциям, семинарам, дискуссиям, коллоквиумам и т.п.;

- изучение отдельных тем или вопросов учебной дисциплины, составление конспектов, самоконтроль знаний;

- выполнение контрольных работ, контрольных домашних работ, творческих заданий;

- подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, резюме и т.д.;

- выполнение тестовых заданий с использованием интернет-тренажеров;

- подготовка к участию в научных и научно-практических конференциях и семинарах.

Обучающиеся выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной литературе. Проверка выполнения заданий оценивается на практических занятиях с помощью устных выступлений обучающихся и их коллективного обсуждения студенческой экспертной группой.

Важной формой организации учебной деятельности бакалавров является проведение занятия в режиме конференции с докладами бакалавров и вопросами аудитории с последующими рекомендациями со стороны преподавателя.

Одним из видов самостоятельной работы бакалавров является написание творческой работы (реферата) по заданной или согласованной с преподавателем теме.

В целях организации активной и результативной самостоятельной работы ЧУ ВО «ИГА» размещает на сайте необходимые учебные и методические материалы: рабочая программа дисциплины, контрольные задания, сценарии занятий. Предусмотрен вебинар по основной проблематике дисциплины.

ЧУ ВО «ИГА» предоставляет электронные учебно-методические материалы для самостоятельной работы по дисциплине в режиме e-learning.

Для самоконтроля также предлагается электронное кросс-тестирование по дисциплине.

Рекомендовано обучающимся архивирование в электронном портфолио отработанных (и откорректированных при необходимости) выполненных заданий. Структура портфолио задается обучающимся самостоятельно в виде индивидуальной образовательной траектории. Отправным пунктом здесь служит ранняя профессиональная ориентация в тематике дипломного проектирования в рамках осваиваемой образовательной программы. Способствует также участие в студенческой исследовательской программе «Одаренный ребенок».

Самостоятельная работа формирует творческую активность обучающихся, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления.

*Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе*

1. Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений. Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д.

Эссе оцениваются преподавателем дисциплины по двухбалльной шкале (зачтено/незачтено) и хранятся на кафедре до промежуточного контроля по дисциплине.

Структура эссе:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

*2. Доклад, реферат.*

*Доклад* – вид самостоятельной работы, используется в учебных и внеклассных занятиях, способствует формированию навыков исследовательской

работы, расширяет познавательные интересы, приучает практически мыслить. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, следует систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме привлекается несколько обучающихся, между которыми распределяются вопросы выступления. В учебных заведениях доклады содержательно практически ничем не отличаются от рефератов и являются зачётной работой.

*Реферат* – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

*Тему* реферата обучающиеся выбирают по желанию. Основной критерий выбора – учебно-научный и профессиональный интерес обучающегося.

*Цель* написания – более глубокий уровень освоения тематики дисциплины. Обучающемуся при написании реферата предстоит стать исследователем, взглянуть на проблему самостоятельно и, может быть, обнаружить, открыть для себя то, что оставалось ранее незамеченным.

*Структура* реферата включает следующие компоненты:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- перечень использованной литературы;
- приложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы и личный интерес автора к теме.

В *основной части* необходимо осветить те или иные стороны проблемы. Материал основной части рекомендуется излагать в форме параграфов. Вначале излагается теоретический материал: описываются рабочие термины, рассматриваются имеющиеся в научной литературе теоретические концепции, важные положения, аспекты. Затем приводятся фактические данные: наблюдения специалистов, наблюдения обучающегося. Хорошо, если удастся критически проанализировать и сопоставить теоретические и фактические данные.

В *заключении* формулируются выводы, дается оценка проведенного анализа, изученного материала.

*Реферат оформляется* на электронном носителе, шрифт TimesNewRoman, размер – 14 pt, поля по 2 см. с каждой стороны. Объем – 10-12 стр. Нумерация – по центру внизу. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке методом библиографического описания по ГОСТу. В случае использования материалов Интернет необходимо указывать электронные сайты. В тексте реферата в случае использования цитат необходимо делать сноски с указанием библиографических данных и соответствующей страницы. Титульный лист оформляется в соответствии с образцами, предоставляемыми кафедрой.

### *3. Дискуссия (в режиме онлайн).*

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии – метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение обучающимися (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. В онлайн режиме обучающимся предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дискуссии. Он оценивает: активность каждого участника; степень владения знаниями каждого участника; оригинальность предлагаемых идей, решений.

### **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин (модулей).

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОПВО, дисциплины);

2. Базы учебных заданий;

3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

#### ***Вопросы для подготовки к зачету:***

1. Коммуникации и их виды в организациях.

2. Формы организационных коммуникаций и их особенности.

3. Типы коммуникационных сетей.

4. Элементы процесса коммуникаций.

5. Управление организационными коммуникациями.

6. Особенности публичных выступлений.

7. Виды и методы публичных выступлений.

8. Технологии и требования, предъявляемые к публичным выступлениям.

9. Классификация и функции публичных выступлений.

10. Способы подготовки к публичным выступлениям.

11. Основные ошибки в публичных выступлениях.

12. Что такое деловая беседа и каковы ее важнейшие функции.

13. Основные вопросы для подготовки к деловой беседе: для чего

необходимы и как строятся.

14. Деловая беседа: этапы и правила проведения.
15. Принципы проведения деловой беседы.
16. Основные коммуникативные навыки в деловой беседе.
17. Что такое совещание и для чего оно необходимо.
18. Правила подготовки и проведения совещания.
19. Процесс проведения совещания.
20. Роли в совещаниях и их особенности.
21. Подведение итогов деловых совещаний.
22. Виды переговорных тактик и их особенности.
23. Тактические приемы управления переговорным процессом.
24. Техника убеждения и ведения переговоров.
25. Ораторское искусство или правила достижения успеха в переговорах.
26. Особенности давления в деловых переговорах.
27. Основные приемы защиты в деловых переговорах
28. Презентация: понятие, особенности и виды.
29. Современные принципы подготовки презентаций.
30. Текстовые слайды: основные правила оформления.
31. Секреты подготовки презентации для выступления
32. Что такие дебаты, для чего они необходимы и где проходят.
33. Признаки и формы дебатов.
34. Участники дебатов и их роли.
35. Основные этапы подготовки к дебатам.
36. Правила проведения дебатов.
37. Критика и ее виды в дебатах: как реагировать и бороться с ней.
38. Деловая переписка: история и особенности.
39. Классификация и виды деловой переписки.
40. Особенности структуры и оформления делового письма.
41. Деловая переписка: стиль, язык, риторика.
42. Особенности деловой переписки по электронной почте.
43. Этические аспекты деловой переписки.
44. Телефонный разговор: специфика и особенности.
45. Подготовка к телефонному разговору.
46. Основные правила делового разговора по телефону.
47. Телефонная коммуникация и управление ею.
48. Автоответчик и мобильный телефон как вспомогательные средства телефонного разговора.
49. Информационное общество и его потребности.
50. Технические особенности современных деловых коммуникаций.
51. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.
52. Интернет и интранет: особенности и возможности
53. Цифровая среда и особенности деловых коммуникаций в ней.
54. Деловая этика: понятие, появление и историческое развитие.
55. Этические нормы делового общения.
56. Деловые коммуникации: виды и особенности.

57. Основные правила делового этикета.
58. Деловой протокол и бизнес-этикет.
59. Эффективность коммуникаций: критерии оценки.
60. Показатели эффективности коммуникаций.
61. Факторы, влияющие на повышение эффективности коммуникаций.
62. Конструктивные коммуникации и их принципы.
63. Внутренние коммуникации в организации и управление ими.
64. Связи с общественностью: особенности и задачи.
65. Коммуникации между организациями и властью: подходы и задачи.
66. Принципы успешного ведения коммуникаций с инвесторами.
67. Принципы и особенности коммуникативной подсистемы системы государственного и муниципального управления.
68. Управленческие отношения в коммуникациях и их виды.
69. Связи между звеньями управленческой структуры.
70. Подчинение и координация в коммуникациях.
71. Система информации в коммуникациях.
72. Сущность понятия коммуникативной компетенции.
73. Оценка коммуникативной компетенции.
74. Виды значений коммуникативной компетенции.
75. Особенности коммуникативных компетенций государственного и муниципального служащего.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### ***а) основная литература:***

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 527 с. – (Бакалавр. Базовый курс). – ISBN 978-5-9916-3496-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2020. – 466 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11058-6.
3. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 324 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02346-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450299>.

### ***б) дополнительная литература:***

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 460 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3684-1.
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – М. : Изда-

тельство Юрайт, 2019. – 433 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3044-3. URL: <https://urait.ru/bcode/425851>.

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 370 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00331-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450047>.

## **8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058> – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. 121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 – Аудиоизданий.

2. [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) – электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. Фонд электронной библиотеки составляет более 6000 учебников и учебных пособий.

3. [www.e-executive.ru](http://www.e-executive.ru) – обучающееся Сообщество менеджеров. К участию в проекте привлечены лучшие отечественные и зарубежные компании и организации, признанные во всем мире эксперты, аналитики и консультанты. Информационные ресурсы сайта представляют стратегическую информацию для менеджеров-профессионалов.

4. <http://www.aup.ru> – Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5. <http://ecsosman.hse.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – это система тематических профессиональных сайтов, выполненных по сходному замыслу и работающих в единых стандартах обмена информацией.

6. <http://window.edu.ru> – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе «Библиотека» представлено более 28 000 учебно-методических материалов.

7. <http://www.mevriz.ru/> – журнал содержит материалы по теории, орга-



низации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента.

8. <http://www.reputationinstitute.com/> – Институт изучения репутации (ReputationInstitute), США.

9. <http://www.rjm.ru/> – научный журнал в области управления «Российский журнал менеджмента».

10. <http://www.garant.ru/> – Справочная правовая система «Гарант».

11. Материалы по социально-экономическому положению и развитию в России – <http://www.finansy.ru>.

12. Официальный сайт Банка России (аналитические материалы) – <http://www.cbr.ru>.

13. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:

- из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу обучаемых и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с рабочими местами, с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС);

- преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ;

- характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter;

- характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет;

- проектор с возможностью подключение к разъёму D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя;

- проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов;

- ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Лекционные аудитории, аудитории для проведения практических занятий, оснащенные средствами для мультимедийных презентаций, цифровой аудио- и видео- фиксации, и воспроизведения информации, компьютерной техникой с лицензированным программным обеспечением, пакетами правовых и других прикладных программ по тематике дисциплины.

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета (аудитории). Оборудование учебного кабинета (аудитории) предполагает комплект специализированной мебели для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения средств обучения;
- организации использования аппаратуры.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской. Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки. Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих.

2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

При проведении практических и лекционных занятий, а также при выполнении самостоятельной работы используются такие программные продукты, как Word, Excel, Power Point, Internet Explorer.

Для более углубленного изучения дисциплины и рассмотрения ее практических аспектов предусмотрено использование систем СПС «Гарант» и СПС «Консультант Плюс», что дает возможность своевременно отслеживать

изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей коммерческую деятельность организаций.

### **11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)**

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов MicrosoftOffice 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.