Ильина Любовь Николаевна
Подписано: Ильина Любовь Николаевна
DN: cn=Ильина Любовь Николаевна, c=RU, o=ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ", email=ilyin@cheb.ranepa.ru
Дата: 2026.05.04 14:33:02 +03'00'

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.20 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления)

«Государственная и муниципальная служба»

(наименование образовательной программы)

Очная/очно-заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2025

Чебоксары

Автор-составитель:
Малышкина Н. А., к.филос.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

Заведующий кафедрой:
И.о. заведующего кафедрой государственного и муниципального управления, кандидат исторических наук, доцент Петухов А.В.

РПД Б1.О.20 «Деловые коммуникации» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления
Протокол от 30 августа 2024 г. № 1

Актуализация РПД Б1.О.20 «Деловые коммуникации» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления
Протокол от 30 октября 2025 г. № 3

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....
3. Содержание и структура дисциплины.....
4. Типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания .....
5.Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....
6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.....
7.Методические материалы по освоению дисциплины.....
8.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
9.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....

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

Дисциплина Б1.О.20 «Деловые коммуникации» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных и общепрофессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
	УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых языках	УК ОС-4.1	Способен применять категории теории управления, механизмы управления, статистические методы анализа, основные принципы, методы коммуникаций и варианты реализации роли человеческих ресурсов в управлении государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд; в соответствии с законодательством Российской Федерации	УК ОС-4.1. З-1. Знает нормы литературного русского языка. УК ОС-4.1. З-2. Знает основные функциональные стили речи и их особенности в русском и иностранном языках. УК ОС-4.1. З-3. Знает жанровые и структурные особенности устных и письменных текстов в русском и иностранном языках. УК ОС-4.1. У-1. Умеет грамотно строить устные и письменные высказывания на русском и иностранном языках в соответствии с нормами и контекстом общения. УК ОС-4.1. У-2. Умеет адекватно использовать лексику и грамматические конструкции, характерные для разных функциональных стилей и ситуаций. УК ОС-4.1. У-3. Умеет переключаться между формами и стилями речи в зависимости от аудитории, цели и формата коммуникации.
	ОПК-6	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд	ОПК-6.1	Способен применять категории теории управления, механизмы управления, статистические методы анализа, основные принципы, методы коммуникаций и варианты реализации роли человеческих ресурсов в управлении государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд; в соответствии с	ОПК-6.1. З-1. Знает основные категории и модели теории управления и их применение в публичном секторе. ОПК-6.1. У-3. Умеет организовывать коммуникацию и взаимодействие между участниками управленческих процессов с учётом ролей и компетенций человеческих ресурсов.

				законодательством Российской Федерации	

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

Очная форма обучения

2,00 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 32 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак.час на лекции и 16 ак.час на практические занятия, 40 ак.час на самостоятельную работу обучающихся.

Очно-заочная форма обучения

2,00 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 16 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак.час на лекции и 8 ак.час на практические занятия, 56 ак.час на самостоятельную работу обучающихся.

Дисциплина Б.1.О.20 «Деловые коммуникации» реализуется во 2 семестре 1-го курса на очной и очно-заочной формах обучения.

Предшествующие дисциплины: Русский язык и культура речи, Теория управления.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины:

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Введение в теорию коммуникации. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации.	18	4			4								10	Тестирование
Тема 2	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений. Деловые переговоры.	18	4			4								10	Тестирование
Тема 3	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой	18	4			4								10	Тестирование

	коммуникации. Культура спора и бесконфликтная коммуникация. Этика деловой коммуникации.													
Тема 4	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	18	4			4							10	Тестирование
Промежуточная аттестация														Зачет
Итого		72	16			16							40	

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем и (или) разделов**		**Объем дисциплины, ак.час**										**Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
		ВСЕГО	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**							**Самостоятельная работа**			
			Период теоретического обучения				**Период промежуточной аттестации (сессия)**						
			Занятия лекционного типа	**Занятия семинарского типа**	**ИК**	**КСР**	**КЭ**	**Кат тэк**	**Кон**	**СРкр**	**СРэк**	**СР**	

			Л	**ВЛ**	**ЛР**	**ПЗ**					**т р о л ь**				
Тема 1	Введение в теорию коммуникации. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации.	18	2			2								14	Тестирование
Тема 2	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений. Деловые переговоры.	18	2			2								14	Тестирование
Тема 3	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации. Культура спора и бесконфликтная коммуникация. Этика деловой коммуникации.	18	2			2								14	Тестирование
Тема 4	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение	18	2			2								14	Тестирование

	и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)													
Промежуточная аттестация														Зачет
Итого		72	8			8							56	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2.Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации. УК ОС-4.1

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 (по И.П. Яковлеву). Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Усложнение человеческих связей и отношений. Рост взаимодействий в экономической, политической, социальной сфере. Становление новой коммуникативной культуры: инновационные технологии как основа взаимодействия. Профессионализм специалиста государственной гражданской службы и его коммуникативная компетентность. Содержание и особенности делового и неделового общения.

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Специфика делового общения в современных условиях. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Регламент деловых коммуникаций и его зависимость от культурных особенностей, целей и задач воздействия. Функционально-ролевой характер деловых коммуникаций. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние виды деловой коммуникации, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие, их особенности и взаимосвязи. Особенности коммуникации на государственной гражданской службе. Общие представления о формах деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.

Тема 2. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений. Деловые переговоры. УК ОС-4.1

Стратегия устных коммуникаций на государственной гражданской службе. Правила деловой риторики на государственной гражданской службе. Побуждение и констатация как два вида коммуникативного воздействия. Технологические особенности кадровых бесед (в сфере государственной гражданской службы). Специфика коммуникативного воздействия: приём на работу и увольнение (общие правила).

Технологии публичных выступлений: виды и жанры. Деловая риторика: основные правила успеха. 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: наличие и преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения. Виды переговоров. Переговоры через посредников. Национальные особенности ведения переговоров. Функции и этапы деловых переговоров. Стратегии ведения переговоров. Дистрибутивная стратегия ведения переговоров («разделение пирога»): примеры тактики, жёсткие и мягкие, недостатки. Интегративная стратегия ведения переговоров («победа-победа», «расширение пирога»): примеры тактики, трудности реализации. Типы вопросов. Договор о возможных направлениях сотрудничества. Разработка «постконтрактных» соглашений: механизмы защиты договорённостей. Принципы эффективного ведения переговоров.

Тема 3. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации. Культура спора и бесконфликтная коммуникация. Этика деловой коммуникации. ОПК-6.1

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. Эскиз имиджа. Этапы имиджмейкинга.

Средовые особенности имиджа. Контекст деятельности. Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

Спор как сложная разновидность диалога, как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Основные формы: дискуссия, полемика, диспут и дебаты. Участники спора: оппонент и пропонент. 4 ситуации аргументации (по А.А. Ивину). 7 вариантов протекания спора (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Признаки спора. Цели ведения спора: конструктивные и деструктивные. Виды споров (по С.И. Поварнину). Споры по способам проведения. Стратегия и тактика делового спора. Эффективная тактика пропонента. Эффективная тактика оппонента. Рекомендации по ведению спора. Техника убеждения делового партнёра (по А. Петренко). Приёмы аргументации в споре (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение. Уловки и софизмы. Культура и этика спора: основные принципы дискутивно-полемической 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.

Этический кодекс государственной службы и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности органов государственной власти и управления. Основные правила адекватной критики в деловой коммуникации (по А. Петренко). Служебная этика и культура служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения. Конфликты интересов на государственной службе и механизмы их урегулирования.

Тема 4. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия). ОПК-6.1

Специфика современной жизни: цифровое коммуникативное пространство. Аудитория СМИ и интернет-коммуникантов: особенности современного взаимодействия. Психологические особенности восприятия аудио и видеоинформации в пространстве радио-, теле- и интернет вещания. Правила, обеспечивающие минимальный уровень психологической защиты потребителей от манипуляционного воздействия (Е.Е. Прониной). Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Цели, подготовка и проведение пресс-конференции. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Этика цифровой коммуникации. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной гражданской службы.

4. Типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б.1.О.20 «Деловые коммуникации» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС

предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания:

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариантты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема

		формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б.1.О.20 «Деловые коммуникации» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе задания к контрольным точкам):

Тестирование, опрос, доклад.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации. УК ОС-4.1

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

1. Деловая коммуникация производна от

1) целей деятельности;

2) личных особенностей участников взаимодействия;
3) мотивированности субъектов коммуникации;
4) общественной позиции граждан

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций
1) вербальных и устных
2) вербальных и невербальных
3) письменных и невербальных
4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
1) устных и письменных
2) слов и жестов
3) жестов и мимики
4) устных и бессловесных

Тема 2. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений. Деловые переговоры. УК ОС-4.1

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Тест 1

1. Правило: всегда выполнять распоряжения, поступающие по нисходящим каналам – это:
1) принцип эффективной коммуникации в малой группе;
2) основа любого коммуникативного взаимодействия;
3) основа формальных коммуникаций;
4) основа невербальной коммуникации.

Тест 2

2. Создание побочных эффектов, в том числе видимости стремления к сотрудничеству, это функция деловых переговоров (укажите правильный вариант)
1) контролирующая;
2) пропагандистская;
3) маскировочная;
4) информационная;
5) коммуникативная.

Тест 3

Постепенное подведение партнёра к полному согласию с вами путём получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях, называется методом
1) двусторонней аргументации;
2) салями
3) перелицовки
4) интервью

Тема 3. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации. Культура спора и бесконфликтная коммуникация. Этика деловой

коммуникации. ОПК-6.1

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Тест 1

1. Имидж это:

1) упрощенный образ какой-либо социальной группы или общности, с легкостью распространяемый на всех ее представителей
2) представление индивида о себе, сопряженное с его отношением к себе или к отдельным своим качествам
3) целостный образ, общее впечатление, которое производит человек на окружающих
4) стиль речи или поведения человека
5) схематизированное, эмоционально окрашенное представление о человеке окружающих

Тест 2

2. Стратегия спора, нацеленная на победу независимо от способов её достижения, носит название:

1) конструктивная
2) претенциозная
3) конфликтная
4) деструктивная

Тест 3

3. Общение, ориентированное на повышение качества совместной деятельности людей, называется

1) деловое
2) ситуационное
3) светское
4) ритуальное

Тема 4. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия). ОПК-6.1

Тестовые задания с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только выбранный вариант ответа.

Тест 1

1. По параметру активности коммуникатора различают такие ходы, как (отметьте верный вариант):

1) сообщение
2) доказательство
3) убеждение

4) внушение

Тест 2

2. Эффект _____ - это грамотное построение предложений, использование метафор, гипербол и т.д. (выберите верный вариант заполнения пропуска):

1) аргументации
2) релаксации
3) визуального имиджа
4) *художественной выразительности

Тест 3

3. Ученые экспериментально установили, что интонации и паузы в речи говорящего способствуют _____ приращения информации (выберите верный вариант заполнения пропуска):

1) 5 – 7 %
2) 7 - 10 %
3) 10 – 15 %
4) 15 – 20 %

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,2	20
КТ 2	100	0,4	40
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ Х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1

Темы 1-2

Доклады

1. Теория коммуникации как наука и ее 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.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

КТ – 2.

Тема 3-4.

Опрос.

1. Формы деловых коммуникаций.
2. Основы деловой речи и язык служебных документов.

3. Виды и формы делового письма. Правила оформления.
4. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.
5. Личность как субъект общения. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
6. Новые технические возможности эффективного коммуникационного взаимодействия органов власти и населения.
7. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
8. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
9. Подготовка к аудио и видео-интервью.
10. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Дополнительные материалы и оборудования не требуются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет, зачет с оценкой) проводится в письменной форме. Обучающийся получает зачетный вопрос. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей, затем приступает к подготовке к ответу. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Вопросы для самостоятельной подготовки по дисциплине

Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации. УК ОС-4.1

1. Сформулируйте определение социальной коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
2. В чем специфика деловой коммуникации?
3. Чем вызван внутренний рост потребности в самосовершенствовании современных управленцев?
4. Чем обусловлено формирование новой технологической культуры коммуникативного взаимодействия?
5. Что исследует коммуникология?
6. Раскройте социальный характер общения.
7. В чём сущность коммуникативной компетентности государственного служащего?

Тема 2. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений. Деловые переговоры. УК ОС-4.1

1. Какова структура публичной речи?
2. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
3. Раскройте понятие «ораторский стиль»
4. В чём особенности аргументирующей речи?
5. Как захватить внимание аудитории?
6. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.
7. Подготовьтесь к собеседованию при приёме на работу, сформулируйте Ваши основные достоинства и недостатки как специалиста.

Тема 3. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации. Культура спора и бесконфликтная коммуникация. Этика деловой коммуникации. ОПК-6.1

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
3. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
4. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
5. Поработайте над созданием «Я-концепции» и речевым имиджем.
6. Охарактеризуйте понятия: «мораль», «этика», «этикет», «деловой этикет». В чем их сходство и отличия.
7. Каковы правила вербального и невербального этикета.
8. Охарактеризуйте особенности этикета в основных видах делового общения.

Тема 4. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия). ОПК-6.1

1. В чём специфика онлайн и офлайн коммуникации?
2. Обозначьте правила подготовки к аудио и видеоконференциям.
3. Перечислите основные виды интервью.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте барьеры восприятия диалоговой информации.
6. Раскройте понятия «технология», «техника», «технология делового общения», «коммуникативная компетентность»?
7. Раскройте роль и функции ведущего пресс-конференцию.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

6.4. Дополнительные материалы и оборудование для выполнения проверочных заданий не требуются.

7.Методические материалы по освоению дисциплины

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В

конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582883

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582851

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582889

Дополнительная литература

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018.
2. Воробьева М.В. Проблемы разрешения служебных споров на государственной гражданской службе // Государственная власть и местное самоуправление. - 2016. - № 5. - С. 56-61.
3. Генералова С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум. Саратов : Вузовское образование, 2020
4. Захарова И. В. Деловые коммуникации : практикум. Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019.
5. Кузнецов И. Н. Деловое письмо : учебно-справочное пособие для бакалавров. 9-е изд. Москва : Дашков и К, 2019.
6. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры : практикум / Т. Ю. Анопченко, А. М. Григан, А. А. Лысоченко [и др.]. 4-е изд. Москва : Дашков и К, 2019.
7. Митрошенков О.А. Деловые переговоры. 2-е изд. Практическое пособие. М.: Издательство Юрайт, 2019.
8. Митрошенков О.А. Деловые переговоры: эффективные переговоры 2-е изд. Учебное пособие для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.
9. Таратухина Ю.В., Авдеева З.К. Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.
10. Травин В. В., Магура М.И., Курбатова М.Б. Деловое общение. Модуль II : учебно-практическое пособие. Москва : Дело, 2016.
11. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2020.

Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/

Интернет-ресурсы

1. http://www.kremlin.ru - официальный сайт Президента Российской Федерации.
2. http://www.government.ru - официальный сайт Правительства Российской Федерации.
3. http://www.aup.ru – Электронная библиотека экономической и деловой литературы
4. https://www.communicology.us/ - Журнал «Коммуникология».
5. http://www.consultant.ru - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
6. http://www.garant.ru - Гарант.
7. http://www.mevriz.ru – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
8. https://pa-journal.igsu.ru – Журнал «Государственная служба»
9. http://www.rbc.ru – Информационное агентство «Росбизнесконсалтинг»
10. http://www.top-personal.ru – Журнал «Управление персоналом»
11. http://www.uptp.ru – Журнал «Проблемы теории и практики управления»
12. http://vestnik.uapa.ru/ru - Журнал «Вопросы управления»
13. http://znanium.com - Электронно-библиотечная система издательского дома «ИНФРА-М»

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо материально-техническое обеспечение учебных аудиторий (наглядными материалами, экраном, мультимедийным проектором с ноутбуками (ПК) для презентации учебного материала, выходом в сеть Интернет, программными продуктами Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint)) в зависимости от типа занятий: семинарского и лекционного типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для самостоятельной работы обучающимся необходим доступ в читальные залы библиотеки и/или помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду организации и ЭБС.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

- Персональный компьютер с доступом в интернет
- Мультимедийный проектор
- Microsoft Windows 7 Профессиональная
- Microsoft Office профессиональный плюс 2010
- Система ГАРАНТ (Лицензия - Неограниченно)

Информационные справочные системы:

- Электронная библиотека научных публикаций (eLIBRARY.RU)
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- ЭБС IPRbooks (Компания «Ай Пи Эр Медиа»)
- ЭБС Издательства «Лань»
- ЭБС «ЮРАЙТ»
- Справочно-правовая система ГАРАНТ
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»