

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.19 Деловые коммуникации

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

очная, очно-заочная формы обучения

Год набора – 2026

Киров, 2026

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Ермолин Алексей Викторович, кандидат психологических наук, доцент кафедры «Правовых и общественных дисциплин» Кировского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

**Заведующий кафедрой:**

И.о. заведующего кафедрой «Правовых и общественных дисциплин» к.э.н.,  
Русакова Е.А.

Рабочая программа дисциплины Б1.О.19\_ «Деловые коммуникации» одобрена на заседании кафедры «Правовых и общественных дисциплин» Кировского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.

протокол № 7 от «18» декабря 2025

## **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 и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся
6. Формы промежуточной аттестации по дисциплине, типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.О.19 Деловые коммуникации обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

**очная и очно-заочная формы обучения**

<b>ОТФ/Т Ф и реквизи ты ПС  (при наличии)</b>	<b>Код компете нции</b>	<b>Наименовани е компетенции</b>	<b>Код индикато ра достижен ия компетен ций</b>	<b>Наименова ние индикатора достижения компетенци й</b>	<b>Образовательный результат</b>
	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	Соблюдает требования к языку и форме общения, в том числе делового, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке	УК-ОС-4.1 3-1 <b>Знает</b> требования к языку и форме общения, в том числе делового, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке  УК-ОС-4.1 У-1 <b>Умеет</b> использовать язык в форме общения, в том числе делового, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке
	ОПК-6	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и	ОПК-6.1	Демонстрирует способность участвовать в управлении государственными и муниципальными финансами, государственным (муниципальным)	ОПК-6.1 У -1 <b>Умеет</b> применять в профессиональной деятельности технологии государственными и муниципальными финансами  ОПК-6.1 У-2 <b>Умеет</b> применять в профессиональной деятельности технологии управления государственным и муниципальным имуществом  ОПК-6.1 У-3 <b>Умеет</b> применять в

		муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд		имуществом и в проведении закупок для государственных и муниципальных нужд на основе общих принципов и процедур, установленных в законодательстве Российской Федерации	профессиональной деятельности технологии проведения закупок для государственных и муниципальных нужд
	ОПК ОС-9	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с принципом клиентоцентричности в государственным и муниципальном управлении	ОПК ОС-9		ОПК ОС-9 З-1 <b>Знает</b> принцип клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении  ОПК ОС-9 У-1 <b>Умеет</b> использовать принцип клиентоцентричности в профессиональной деятельности

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

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 по очной форме; 16 ак. час. на лекции и 16 ак. час. на практические занятия, 40 ак. час. на самостоятельную работу обучающихся по очно-заочной форме.

Дисциплина Б1.О.19 Деловые коммуникации реализуется во 2-м семестре 1-го курса.

Формой промежуточной аттестации является зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

#### 3.1. Структура дисциплины (модуля)

*Очная 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	Контроль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1.	Деловая коммуникация: понятие и основные характеристики.	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, кейс
Тема 2.	Виды организационных взаимодействий.	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, кейс

Тема 3.	Деловая устная монологическая коммуникация.	16	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	Тренинг
Тема 4.	Деловая устная диалогическая коммуникация.	16	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	Практическое задание
Тема 5.	Деловая письменная коммуникация.	14	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	Тестирование
Промежуточная аттестация		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Зачет
<b>Итого</b>		72	16	0	0	16	0	0	0	0	0	0	40	

*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.

*Очно-заочная 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	Конт роль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1.	Деловая коммуникация: понятие и основные характеристики.	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, кейс	
Тема 2.	Виды организационных взаимодействий.	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, кейс	
Тема 3.	Деловая устная монологическая	16	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	Тренинг	

	коммуникация.													
Тема 4.	Деловая устная диалогическая коммуникация.	16	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	Практическое задание
Тема 5.	Деловая письменная коммуникация.	14	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	Тестирование
Промежуточная аттестация		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Зачет
<b>Итого</b>		72	16	0	0	16	0	0	0	0	0	0	40	

*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. Деловая коммуникация: понятие и основные характеристики. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Понятие деловой коммуникации как специфической разновидности институциональных коммуникаций. Типологические характеристики деловой коммуникации: социальная сфера властных, социально-правовых, коммерческих, финансовых отношений; особое целеполагание (регулирование отношений должностовования и исполнения обязательств); социально-статусные роли субъектов (стратификационные и асимметрично-неиерархические). Степени регламентированности деловой коммуникации (официальный, полуофициальный, неофициальный уровни). Место межличностных отношений в системе деловой коммуникации. Коммуникативный кодекс. Коммуникативная профессиограмма государственного и муниципального служащего.

#### **Тема 2. Виды организационных взаимодействий. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Коммуникации и организационные структуры. Внешнеорганизационные коммуникации. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций: общественность, конкуренты, партнеры, СМИ и т.д. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Виды внешних коммуникаций: пресс-релиз, пост-релиз, пресс-конференция, брифинг, подходы к представителям СМИ, социальные сети, веб-сайты органов власти, деловая переписка. Принцип клиентоцентричности во внешних коммуникациях с населением и общественностью.

Коммуникационные процессы внутри организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Диадные и групповые коммуникации в организации.

Виды делового общения: вербальное/невербальное, контактное/дистантное, непосредственное/опосредованное и др. Организация системы внешних и внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления. Управление внешними и внутренними коммуникациями (коммуникационный менеджмент).

#### **Тема 3. Деловая устная монологическая коммуникация. УК-ОС-**

#### **4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Особенности деловой устной монологической речи (ораторской речи): общая характеристика. Внешний вид (дресс-код) и поведение оратора перед аудиторией (поза, жестикуляция и мимика, перемещения). Структура публичного выступления: принцип триады, место главной мысли. Правила подготовки выступлений (план, конспект, полный текст). Оценка обстановки и состава слушателей. Средства и приемы управления аудиторией. Правила оформления вступления и заключения.

Типология ораторских выступлений на основе целевой доминанты: информационные, убеждающие, воодушевляющие, протоколно-этикетные жанры. Презентационная речь как особый ораторский жанр.

#### **Тема 4. Деловая устная диалогическая коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Диалогическая деловая коммуникация: общая характеристика. Невербальные средства деловой коммуникации. Информативные позы тела. Информативность жестов. Универсальные жесты в практике деловой коммуникации: жесты открытости, жесты-барьеры, жесты защиты, сомнения, размышления и оценки, несогласия и др. Мимические коды эмоциональных состояний. Значение визуального контакта для создания доверительных отношений. Интерпретация взглядов и практические рекомендации для ситуаций делового общения. Основы проксемики: зоны в человеческом общении. Пространственное расположение собеседников в диадной и групповой коммуникации, практические выводы для делового общения.

Коммуникативно-управленческие стратегии и тактики: кооперативные (комплимент, смягченная просьба, некатегоричное утверждение и возражение, убеждение, информирование) и некооперативные (угрозы, уговоры, принуждение, манипулирование); преимущества кооперативных тактик. Правила служебного этикета в деловой коммуникации: этика распоряжения и просьбы; этика критического замечания; формула увольнения; благодарность, похвала и комплимент.

Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Аргументирование и опровержение. Нейтрализация агрессии и коммуникативного конфликта.

Значение слушания для деловой коммуникации. Типичные ошибки. Виды слушания: активное, пассивное, эмпатическое, условия их использования. Правила и техники активного слушания в процессе деловой

коммуникации: отражение, перефразирование, резюмирование, уточнение. Цели и особенности применения техник пассивного слушания. Правила применения эмпатического слушания.

Жанровые особенности деловых диалогов: деловая беседа, деловое совещание, деловой телефонный разговор, деловые переговоры, пресс-конференция и др. Корпоративные электронные коммуникации: смс, деловые чаты, видеоконференции. Цифровой этикет диалогического общения.

## **Тема 5. Деловая письменная коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Особенности письменной деловой коммуникации. Официально-деловой стиль литературного языка: основные стилевые черты. Литературные нормы деловой письменной речи.

Понятие документа. Типы и виды документов. Язык и стиль инструктивно-методических документов, языковые формулы. Приемы унификации языка служебных документов. Правила оформления документов: форма документа, способы изложения материала в документах, соразмерность частей документа, рубрикация документа, реквизиты. Заявление, служебная записка, постановление, протокол собрания, автобиография (резюме), деловой отчет и др. жанры письменной деловой коммуникации. Виды деловых писем. Структура деловых писем. Речевые формулы. Этикетная рамка.

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.19 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных		<p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
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 формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	<p>Ответ считается верным:</p> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема 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 Б1.О.19 Деловые коммуникации используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

опрос, кейс, тренинг, тестирование, практическое задание.

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

**Тема 1. Тема 1. Деловая коммуникация: понятие и основные характеристики. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Дайте определение деловой коммуникации. Проанализируйте его и скажите, какие ключевые характеристики отделяют данный тип общения от любого другого.
2.	Укажите 3 группы социальноориентированных ролей участников деловой коммуникации. Приведите примеры для каждой группы.
3.	Как соотносятся между собой межличностное и деловое общение?

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.

Кейс

Задания для кейса (на основе визуального ряда)

№ п.п.	Содержание задания
1.	Установите тип коммуникации: межличностный или

	институциональный. Обоснуйте свое решение. Подберите собственные примеры.
2.	Установите разновидность институциональной коммуникации. Обоснуйте свое решение. Подберите собственные примеры.
3.	Установите тип коммуникации: деловой или неделовой. Обоснуйте свое решение. Подберите собственные примеры.

Критерии оценивания кейса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся уверенно применяет теоретические положения к анализу практического материала; может самостоятельно вывести решение кейса; может достаточно глубоко и доказательно обосновать свое решение; корректно использует научную терминологию; излагает свою точку зрения 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 теоретических положений данной темы, но затрудняется в их применении к анализу практического материала; неуверенно принимает решение; не умеет обосновать свое решение; допускает неточности в определении понятий или при формулировании ответа; излагает свою точку зрения непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание теоретических положений; не умеет вывести решение кейса или выводит неверное решение; не аргументирует решение; допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

**Тема 2. Виды организационных взаимодействий. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Раскройте понятие внешних и внутренних коммуникаций организации.
2.	Опишите цели и типичные проблемы нисходящих коммуникаций.
3.	Каковы типичные трудности, возникающие при осуществлении восходящих коммуникаций?

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.

### Кейс

Задания для кейса

№ п.п.	Содержание задания				
1.	Заполните пропуски в таблице.				
	№ п/п	Тип/направление коммуникации	Форма	Вид	Жанр

	1	Нисходящая	Письменная	-	-
	2	-	-	-	Брифинг
2.	Приведите примеры диалогического / монологического, контактного / дистантного делового общения в сфере государственной / муниципальной службы. Определите место каждого примера в организационной структуре деловых коммуникаций (внешние / внутренние, вертикальные / горизонтальные, нисходящие / восходящие).				
3.	Заполните пропуски в таблице.				
	<b>№ п/п</b>	<b>Тип/направление коммуникации</b>	<b>Форма</b>	<b>Вид</b>	<b>Жанр</b>
	1	-	Письм.	-	Деловое письмо
	2	-	-	-	Инструктаж

#### Критерии оценивания кейса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся уверенно применяет теоретические положения к анализу практического материала; может самостоятельно вывести решение кейса; может достаточно глубоко и доказательно обосновать свое решение; корректно использует научную терминологию; излагает свою точку зрения 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 теоретических положений данной темы, но затрудняется в их применении к анализу практического материала; неуверенно принимает решение; не умеет обосновать свое решение; допускает неточности в определении понятий или при формулировании ответа; излагает свою точку зрения непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание теоретических положений; не умеет вывести решение кейса или выводит неверное решение; не аргументирует решение; допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

**Тема 3. Деловая устная монологическая коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Тренинг

Тренинг

№ п.п.	Содержание тренинга
1.	Опираясь на изложенные в лекции рекомендации, составьте в письменном виде презентационное выступление.
2.	Выступите с речью-самопрезентацией. Время – 1-2 минуты.
3.	Выступите с поздравительной речью. Время – 1-2 минуты.
4.	Выступите с приветственным словом. Время – 1-2 минуты.

Критерии оценивания тренинга:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся выполняет задание в полном соответствии с условием; умело применяет теоретические знания на практике; демонстрирует сформированность навыка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки в применении теоретических знаний и умений и сформированности навыка.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но демонстрирует слабые умения и не вполне сформированный навык. Не учитывает требования формата (время).
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание и/или непонимание темы, допускает грубые ошибки в выполнении задания, демонстрирует несформированность навыка и умения.

**Тема 4. Деловая устная диалогическая коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

Практическое задание

Практическое задание

№	Содержание практического задания
---	----------------------------------

п.п.	
1.	Дано следующее высказывание: «Мужчины – лучшие управленцы, чем женщины». Отреагируйте на это утверждение, выразив а) категоричное несогласие; б) некатегоричное (смягченное) несогласие. Проанализируйте полученный результат.
2.	Составьте диалоги «просьба (приглашение) – отказ». При необходимости дополните свой отказ мотивировкой. Используйте различные виды просьбы: как корректные, так и бесцеремонные. Отказ же должен быть по возможности максимально вежливым.
3.	Отреагируйте контраргументом на суждение, используя тактику частичного согласия.
4.	Разыграйте служебный телефонный разговор. Обратите внимание на этикет телефонного разговора.

## Тема 5. Деловая письменная коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.

### Тестирование

#### Тестовые задания:

##### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Выберите формулу обращения в деловом письме с учетом того, что адресат – высокопоставленное лицо или лицо, особо почитаемое:

- а) Уважаемый господин директор!
- б) Многоуважаемый Михаил Алексеевич!
- в) Уважаемая Ольга Степановна!
- г) Уважаемый господин Березин!

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа.

Укажите речевые клише, образующие этикетную рамку делового письма:

а) В соответствии с п.3 договора...

б) Надеемся на успешное продолжение нашего сотрудничества

в) Настоящим уведомляем Вас о том, что...

г) С благодарностью подтверждаем получение Вашего предложения...

д) Уважаемый господин Никитин!

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	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

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

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

**КТ – 1.**

## Темы 1-2.

### Опрос:

#### Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Дайте определение деловой коммуникации. На какие специфические характеристики указывает это определение?
2.	Охарактеризуйте виды деловой коммуникации с точки зрения регламентированности. Приведите примеры соответствующих коммуникативных ситуаций.
3.	Опишите систему внутренних коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления.
4.	Опишите систему внешних коммуникаций в органах государственной власти и органах местного самоуправления.

#### 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.
--	---

## КТ – 2.

## Темы 3 – 5.

### Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

#### Тест 1.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Выберите строку с описанием позы, несущей информацию о доброжелательном, искреннем, открытом для общения ораторе:

а) одна нога отставлена в сторону, руки опущены, пальцы обеих кистей сцеплены между собой перед корпусом;

б) одна нога отставлена в сторону, одна рука свободно висит вдоль тела, другая согнута в локте и находится на уровне груди;

в) ноги широко расставлены, руки находятся за спиной, голова запрокинута, взгляд направлен прямо перед собой.

Выберите строку с правильным утверждением:

а) в ходе выступления оратор должен смотреть в текст своей речи, не отвлекаясь от него;

б) во время выступления оратору надо смотреть только на тех слушателей, которые его внимательно слушают, и игнорировать тех, кто отвлекается от его речи;

в) в процессе выступления оратору следует смотреть на разные группы слушателей, разбив аудиторию по секторам;

г) во время выступления оратор должен выбрать среди слушателей приятное для себя лицо и обращаться взглядом только к нему.

Укажите строку, где приводятся лексические средства, неуместные в письменной деловой речи:

а) безмозглый, чарующий, подлец, шествовать, растрезвонить;

- б) вышеуказанный, настоящий (документ), контроль расходования;
- в) иск, неустойка, дееспособность, усыновитель;
- г) закон, здоровье, выгодный, получить.

## Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

Укажите высказывания, содержащие этикетное смягчение категоричности (возможно несколько вариантов ответа)

- а) Я мог бы согласиться с Вами, если бы не...
- б) Это совершенно не так!
- в) У меня иная позиция по этому вопросу.
- г) Вы не правы.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

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

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится в устной форме. Обучающийся получает вопрос на подготовку, а затем дает развернутый

ответ. При необходимости отвечает на вопросы преподавателя.

## 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

### **Тема 1. Деловая коммуникация: понятие и основные характеристики. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Деловая коммуникация: сущность и основные характеристики.
2.	Коммуникативный кодекс П. Грайса и Дж. Лича.
3.	Слушание как составляющая устного делового диалога. Виды слушания. Правила эффективного слушания.

### **Тема 2. Виды организационных взаимодействий. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Понятие внешних и внутренних коммуникаций организации.
2.	Цели и типичные проблемы нисходящих коммуникаций.
3.	Коммуникативная компетентность государственных и муниципальных служащих.

### **Тема 3. Деловая устная монологическая коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Типы ораторских выступлений по их целевой доминанте.
2.	Основные правила построения выступлений информационного типа.
3.	Основные правила построения презентационных выступлений.
4.	Особенности речевого жанра «Самопрезентация».

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Оцените утверждение: «Протольно-этикетное выступление имеет целью соблюдения ритуал, традиции общения в определенных ситуациях» :

- 1) верно;
- 2) неверно.

Определите жанр деловой речи по следующим характеристикам: сфера красноречия – официально-деловое, цель – информирование:

- 1) выступление адвоката;
- 2) официальная поздравительная речь;
- 3) выступление с отчетным докладом;
- 4) поздравление Патриарха с праздником Рождества.

К кооперативным тактикам ведения делового диалога можно отнести:

- 1) манипулирование;
- 2) лесть;
- 3) тактику конфронтации;
- 4) смягченное возражение.

**Тема 4. Деловая устная диалогическая коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

1. Задания открытого типа.

### 1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Слушание как составляющая устного делового диалога. Виды слушания. Правила эффективного слушания.
2.	Виды рефлексивных ответов в устном деловом диалоге. Выяснение как рефлексивный ответ. Виды вопросов, их коммуникативный потенциал.

## **Тема 5. Деловая письменная коммуникация. УК-ОС-4.1, ОПК-6.1, ОПК ОС-9.**

### 2. Задания закрытого типа.

#### 2.1. Тестовые задания.

##### Тест 1.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Укажите документ, содержание которого соответствует следующей схеме: 1) обращение; 2) обоснование; 3) основное содержание; 4) выражение удовлетворения / надежды / уверенности.

- 1) служебная записка;
- 2) деловое письмо-предложение;
- 3) деловое сопроводительное письмо.

Речевые обороты «глубокоуважаемый...», «сообщаем...», «просим...» уместны при составлении текста:

- 1) заявления;
- 2) делового письма;
- 3) распоряжения;
- 4) приказа.

Укажите документ, содержание которого соответствует следующей схеме: 1) название, выраженное оборотом О+Предл.п.; 2) констатирующая часть с ссылкой на нормативные правовые источники; 3) распорядительная часть; 4) указание на лиц, осуществляющих контроль.

- 1) служебная записка;
- 2) деловое письмо-предложение;

- 3) приказ;
- 4) акт сдачи-приемки.

### 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 студент продемонстрировал знание предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмыслил дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе ответил на дополнительные вопросы, привел собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дал аргументированные ответы, привел примеры; в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допустил 1-3 неточности в ответе.	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. Допустил несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, содержащий 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. Обучающийся не способен ответить даже на наводящие вопросы преподавателя.	0-19

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

**Лекционные занятия** направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания лекционных занятий является письменный и /

или устный продукт (ответы на вопросы, выполнение письменных заданий, сообщения, доклады, тесты).

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.

**Практические занятия** имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания практических занятий является устный и / или письменный продукт в форме выполненного комплексного задания, теста, ответа на вопрос, конспекта самостоятельной подготовки к занятиям, содержащихся в рабочей тетради студента (РТС), портфолио достижений студента.

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, рекомендованной к данной теме. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом

предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результатом подготовительной работы является способность обучающегося свободно ответить на теоретические и практические вопросы занятия, уверенное выступление на заданную тему, ответы на вопросы преподавателя, участие в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, точное выполнение практических заданий и контрольных работ.

**Тест** – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В ходе подготовки к контрольному тестированию обучающемуся следует:

1. Прочитать теоретический материал соответствующего раздела учебника.
2. Ответить на вопросы в конце данного раздела.
3. Выполнить тренировочный тест по теме, контролируя себя по ключу к тесту.
4. В случае расхождения ответов с ключом к тесту необходимо обратиться к материалу еще раз.

**Кейс-задача, кейс (case)** – это конкретная практическая ситуация, рассказывающая о той или иной деловой ситуации, в которой зачастую заложена некая проблема.

Анализ ситуации целесообразно начинать с выявления нарушений в поставленной проблеме;

Корректная постановка проблемы требует ясности, четкости, а главное четкости формулировки;

Успех в решении проблемы зависит от выработки различных способов действий в данной ситуации – альтернатив;

Необходимым условием для принятия окончательного решения является выявление требований к содержанию альтернатив и их обоснование;

При выборе нужно опираться как на анализ положительных и отрицательных последствий каждого, так и на анализ необходимости осуществления решений;

При составлении процедуры решения нужно ориентироваться на первоначальные цели и реальность ее воплощения.

На данном этапе после презентации решений во время общей дискуссии можно рекомендовать обсудить 4 вопроса:

Почему ситуация выглядит как дилемма?

Кто принимал решения?

Какие варианты решения имели место?

Что надо было делать?

### **Самостоятельная работа.**

Самостоятельная внеаудиторная работа включает подготовку к аудиторным занятиям; изучение литературы, включенной в основной и дополнительный список, а также просмотр периодических журналов; использование информации, полученной на других курсах с целью повышения эффективности понимания дисциплины; подготовку к предметным конкурсам, проектам, выступлениям на научно-практических конференциях.

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**

### **8.1. Основная литература**

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>

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/559993>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации: учебник / коллектив авторов; под ред. А.Г. Тюрикова, Л.И. Чернышовой. М.: КНОРУС, 2019. — 282 с. (Бакалавриат).

2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565070>

3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560464>

### 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020 г.).

2. Федеральный закон “Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации” от 21.12.2021 г. № 414-ФЗ.

3. Федеральный закон “О системе государственной службы Российской Федерации” от 27.05.2003 г. № 58-ФЗ.

4. Федеральный закон “О государственной гражданской службе Российской Федерации” от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ.

5. Федеральный конституционный закон “О Правительстве Российской Федерации” от 06.11.2020 г. № 4-ФКЗ.

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

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

### 8.4. Интернет-ресурсы

<http://president.kremlin.ru>

<http://www.government.gov.ru>

<http://www.rsnet.ru>

<http://lip.ranepa.ru>

<http://lib.ranepa.ru/>

<http://lfags48.ru/ellibrary>

<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

[www.nns.ru](http://www.nns.ru)  
[www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)  
[www.nnir.ru](http://www.nnir.ru)  
<http://grebennikon.ru/>  
<https://znanium.com/>  
<http://e.lanbook.com>  
<http://www.biblio-online.ru/>  
<http://www.iprbookshop.ru/>  
<http://vgmu.hse.ru>

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

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office