

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

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра государственного управления и менеджмента

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №13 от 27.04.2026 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.О.24 Деловые коммуникации**

---

*(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

### **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

### **Региональное управление**

---

*(наименование образовательной программы)*

### **Очная**

---

*(форма (формы) обучения)*

Год набора – 2026 г.

Волгоград, 2026 г.

**Автор-составитель РПД:**

канд. социолог. наук, доцент кафедры государственного управления и менеджмента  
Смолина Е.Г.

---

*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)*

**Заведующий кафедрой:**

Сырбу А.Н. канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой государственного  
управления и менеджмента

---

*(ФИО, ученая степень, ученое звание, должность, наименование кафедры)*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.20 Деловые коммуникации одобрена на  
заседании кафедры экономики и финансов. Протокол от 25 марта 2026 года № 8

Рабочая программа дисциплины составлена на основе типовой рабочей  
программы дисциплины Б1.О.20 Деловые коммуникации для специальности 38.03.04  
Государственное и муниципальное управление, автором–составителем которой  
является:

– Доктор философских наук, профессор кафедры ЮНЕСКО Н.Е. Судакова.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	13
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	24
7. Методические материалы по освоению дисциплины	30
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	31
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	33

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

## 1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина Б1.О.24 Деловые коммуникации обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных и профессиональных 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, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1.	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. Знает, как применять коммуникативные компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, социокультурной, познавательной и профессиональной деятельности при общении с зарубежными партнерами. УК ОС-4.1. У-1. Умеет последовательно строить высказывания в соответствии с моделями социального взаимодействия для выполнения различных коммуникативных функций с учетом норм использования языка в разнообразных типовых ситуациях профессионального общения.
	ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1.	ОПК-7.1. Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами	ОПК-7.1. 3-1. Знает основные принципы и положения организации деловых коммуникаций в рамках информационного обеспечения управления. ОПК-7.1. У-1. Умеет формировать систему коммуникации и обеспечивать взаимодействие органов власти с иными субъектами.

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина Б1.О.24 Деловые коммуникации относится к блоку обязательной части дисциплин. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 2 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 72 часа (2 ЗЕТ).

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 40 часов (лекций – 16 часов, практических занятий – 16 часов) и на самостоятельную работу обучающихся – 32 часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области философии, теории управления, а также знания русского языка и культуры речи. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для организации деловых коммуникаций в профессиональной сфере: проведения совещаний, переговоров, деловых бесед

Учебная дисциплина Б1.О.24 «Деловые коммуникации» реализуется после изучения дисциплины Б1.О.04 Философия, Б1.О.17 Теория и практика управления, Б1.О.11 Русский язык и культура речи.

### 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)				СРкр	СРэк	СР		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катгэк					Контроль
			Л/Э О	ВЛ	ЛР	ПЗ/Э О									
Тема 1	Введение в теорию коммуникации	8	2			2								4	О, Т
Тема 2	Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	8	2			2								4	О, Т
Тема 3	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	10	2			4								4	О, Т, КР
Тема 4	Деловые переговоры	8	2			2								4	О, Т
Тема 5	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	8	2			2								4	О, Т,
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	10	2			4								4	О, Т, КР
Тема 7	Особенности подготовки и проведения	8	2			2								4	О, Т

	выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)														
Тема 8	Этика деловой коммуникации	8	2			2								4	О, Т
Промежуточная аттестация											4				Зачет
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>16</b>			<b>20</b>								<b>32</b>	

*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

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

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

*Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р), ситуационная задача (СЗ), решение задач (З)*

## **3.2 Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

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.

### **Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

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 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

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.

### **Тема 4. Деловые переговоры УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

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 договорённости. Принципы эффективного ведения переговоров.

#### **Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

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.

#### **Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

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 дискусивно-полемической коммуникации.

#### **Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия).**

Специфика современной жизни: цифровое коммуникативное пространство. Аудитория СМИ и интернет-коммуникантов: особенности современного взаимодействия. Психологические особенности восприятия аудио и видеoinформации 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.

#### **Тема 8. Этика деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

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.

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

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.20 Деловые коммуникации входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет 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 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 варианты 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 правильных ответов из нескольких предложенных	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> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление	Прочитайте текст и установите	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся

последовательности	последовательность	последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	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	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 формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 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 используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в теорию коммуникации	опрос
Тема 2	Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	опрос
Тема 3	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	опрос, тестирование
Тема 4	Деловые переговоры	опрос, кейс-задачи
Тема 5	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	опрос, диспут
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	опрос, диспут
Тема 7	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	опрос, кейс-задачи
Тема 8	Этика деловой коммуникации	опрос, тестирование

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

### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

#### **Вопросы для опроса:**

1. Дайте определение коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
2. В чём специфика коммуникативной компетентности специалиста в сфере государственного управления?
3. Сформулируйте особенности делового и неделового общения.
4. Раскройте социально-психологические аспекты коммуникации.
5. Чем объясняется существенный рост внутренней мотивации к самосовершенствованию современных специалистов в сфере управления?

**Примерная тема эссе:** «Роль коммуникации в жизни человека».

### **Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

#### **Вопросы для опроса:**

1. Дайте определения и краткую характеристику основным видам деловой коммуникации.
2. От чего зависит успешность деловой беседы?
3. Приведите характеристику вербальных средств коммуникации.
4. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
5. Что относится к невербальной коммуникации? Какое место занимают невербальные средства в формах делового взаимодействия?
6. Назовите особенности подготовки и проведения разговора по телефону.
7. Охарактеризуйте основные нормы и правила делового электронного этикета.

### **Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

#### **Вопросы для опроса:**

1. Раскройте технологию кадровых бесед.
2. В чём специфика собеседования при приёме на работу?
3. Как адекватно провести процедуру увольнения?
4. Какова структура публичной речи?
5. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
6. Раскройте понятие «ораторский стиль»
7. В чём особенности аргументирующей речи?
8. Как захватить внимание аудитории?
9. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.

#### **Примерный тест:**

**1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания**

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

**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

**4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка**

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

**5. Эффективные коммуникации в организации важны**

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

**6. Деловая коммуникация производна от**

- 1) целей деятельности;
- 2) личных особенностей участников взаимодействия;
- 3) мотивированности субъектов коммуникации;
- 4) общественной позиции граждан

**7. Руководитель сообщил подчинённым режим работы в период карантина.**

**Это пример коммуникации:**

- 1) восходящей;
- 2) нисходящей;
- 3) горизонтальной;
- 4) интерактивной.

**8. Среди вертикальных коммуникаций различают:**

- 1) восходящие и деструктивные;
- 2) восходящие и нисходящие;
- 3) нисходящие и конструктивные;
- 4) восходящие и конструктивные.

**9. Согласно модели коммуникации К. Шеннона-У. Уивера, лицо декодирующее информацию является:**

- 1) отправителем (передатчиком);
- 2) адресатом (получателем);
- 3) директором (управляющим);
- 4) аналитиком.

**10. 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.

**Тема 4. Деловые переговоры УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

**Вопросы для опроса:**

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.

2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.

3. Стратегии ведения переговоров.

### **Примерная кейс-задача:**

**Основная часть - проблема:** Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

#### **Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**

«Нужен мне работник:  
Повар, конюх, плотник.  
А где мне найти такого  
Служителя не слишком дорогого?»  
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,  
Усердно и очень исправно,  
В год за три щелка тебе по лбу,  
Есть же мне давай вареную полбу».  
Призадумался поп,  
Стал себе почесывать лоб.  
Щелк щелку ведь рознь.  
Да понадеялся он на русский авось.  
Поп говорит Балде: «Ладно.  
Не будет нам обоим накладно...»

#### **Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

#### **Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

**Заключительный этап.** Подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

## **Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

### **Вопросы для опроса:**

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.

### **Вопросы для диспута:**

1. Имидж государственного служащего, так ли необходимо его формировать?

2. Может ли имидж одного государственного деятеля изменить мнение о государственной службе как виде деятельности в целом?
3. Как можно трактовать слоган «имидж ничто, жажда всё» применительно к деловому человеку?

## **Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

### **Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
2. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
3. В чем заключается культура и этика спора?
4. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чем суть этих уловок?
5. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

### **Вопросы для диспута:**

1. Можно ли говорить об этике спора применительно к современным телевизионным шоу? Зачем участники этих передач стараются перекричать друг друга?
2. Действительно ли важна культура спора, ведь существуют политики, которые даже в предвыборной полемике пренебрегают правилами этики?
3. Конфликт руководителя и подчиненного обязательно приведёт к увольнению? Нужно ли спорить с руководителем, отстаивая своё мнение?

## **Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия) УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

### **Вопросы для опроса:**

1. В чём специфика современной коммуникации?
2. Обозначьте отличительные особенности онлайн и офлайн коммуникации.
3. Охарактеризуйте психологические особенности восприятия аудио и видеоинформации в пространстве радио, теле и интернет вещания.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте новые возможности цифровой коммуникации в сфере государственной гражданской службы.
6. Раскройте правила обеспечения минимальной психологической защиты от манипуляционного воздействия.

### **Примерная кейс-задача:**

**Вводная часть:** «Руководитель муниципального образования принимает участие в собрании депутатов муниципального собрания. На повестке дня проблемы капитального ремонта: качество материалов и проведённых работ, ресурсы муниципалитетов, жалобы жителей».

**Основная часть – проблема:** «На мероприятии присутствуют жители муниципального округа: кто-то положительно относится к капитальному ремонту, но жалуется на качество материалов и работ, кто-то требует не трогать их жильё, в котором

уже сделан ремонт. Дискуссия имеет острый характер. На собрании присутствуют журналисты, которые сразу же после окончания попросили Вас ответить на несколько вопросов. У Вас есть два варианта действий: ответить на провокационные вопросы сразу или, успокоив участников собрания, пригласить их на беседу позже. Какое решение наиболее оптимально в данной ситуации? Обоснуйте различные способы решения данной задачи».

**Ролевая игра к данной кейс-задаче:**

*1 этап.* Один из студентов выступает в роли руководителя муниципального образования, высказывая свою позицию, остальные студенты формулируют своё мнение о его решении.

*2 этап.* Студенты делятся на группы: одна группа формулирует вопросы (жителей, журналистов), вторая группа - помогают руководителю принять решение. Требуется рассмотреть максимальное количество возможных вопросов и ответов на них.

*Заключительный этап.* Всеобщее обсуждение адекватности выбранных вариантов решения данного кейса.

**Тема 8. Этика деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

**Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте основные принципы делового поведения.
2. Каковы основные проблемы этики деловых отношений в России.
3. Охарактеризуйте основные принципы макро- и микроэтики.
4. В чём сущность служебной этики руководителя?
5. Что такое корпоративная этика?
6. Опишите основные правила адекватной критики в деловой коммуникации.
7. В чём сущность служебной этики и культуры служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления?
8. Раскройте понятие конфликт интересов на государственной гражданской службе и механизмы его урегулирования.

**Темы эссе**

- 1) Роль коммуникации в Вашей жизни.
- 2) Раскройте Ваше видение соотношения понятий «общение» и «коммуникация».
- 3) Выразите личное отношение к электронным возможностям коммуникации: опишите их плюсы и минусы.
- 4) В чём Вы видите коммуникативную компетентность государственного гражданского служащего?
- 5) Чего больше в искусстве коммуникации: врождённых способностей или приобретённых навыков?
- 6) Есть ли у Вас опыт межкультурной коммуникации? Опишите основные проблемы, с которыми Вы столкнулись и способы их решения.

**Шкала оценивания**

**Устный опрос**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации в области финансов.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 85%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов
84% - 65%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов
64% - 55%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов
менее 55%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации в области государственных финансов

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;  
 В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;  
 О – общее количество вопросов в тесте.

### Решение задач

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при решении задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при решении задач, является количество верно решенных задач. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам решения задач, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам решения задач;  
 В – количество верно решенных задач;  
 О – общее количество задач.

### Решение ситуационной задачи

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при выполнении ситуационной задачи во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания является сбор и обобщение необходимой информации, правильное выполнение необходимых расчетов, достоверность и обоснованность выводов.

При оценивании результатов решения ситуационной задачи используется следующая шкала оценок:

100% - 85%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, умеет собирать и обобщать необходимую информацию, правильно осуществляет расчеты, делает обоснованные выводы
84% - 65%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, может собрать большую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом незначительные ошибки
64% - 55%	Учащийся демонстрирует знание некоторой части основных теоретических положений, может собрать некоторую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом ошибки
менее 55%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, умений и навыков в рамках осваиваемой компетенции.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) 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 студент	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.**

##### **Тема 1-4.**

##### Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать правильные ответы.

##### **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

## **2. Те, относительно кого складывается имидж, это:**

1) Реципиенты

2) Отправители

3) Носители имиджа

4) Получатели

5) Индукторы

## **3. Установите соответствие:**

1) Когда одна из сторон дискуссии стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным, путём, то мы можем сделать вывод о:

-авторитарном характере спора;

- демагогическом характере спора;

-софическом характере спора.

2) Когда одна из сторон дискуссии, опираясь на авторитеты либо используя свой авторитет, а нередко и власть, навязывает свою точку зрения другим, то мы можем сделать вывод о:

-авторитарном характере спора;

- демагогическом характере спора;

-софическом характере спора.

3) Когда одна из сторон дискуссии ведёт спор не ради истины, а для того чтобы увести дискуссию в сторону от истины, преследуя при этом свои личные цели, то мы можем сделать вывод о:

-авторитарном характере спора;

- демагогическом характере спора;

-софическом характере спора.

## **4. Установите соответствие:**

1) Когда одна из сторон дискуссии ведёт спор не только ради истины, но ради своих практических целей, которые скрыты от собеседника, то мы можем сделать вывод о:

-критикующему характере спора;

-эвристическом характере спора;

-прагматическом характере спора.

2) Когда одна из сторон дискуссии, не настаивая на своём подходе к решению проблемы с использованием методов убеждения, интуиции и здравого смысла постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, то мы можем сделать вывод о:

-критикующему характере спора;

-эвристическом характере спора;

-прагматическом характере спора.

3) Когда одна из сторон дискуссии акцентирует внимание лишь на недостатках, слабых местах в позиции своих оппонентов, не хочет и не стремится увидеть позитивные элементы в противоположной точке зрения и не может предложить своё решение, то мы можем сделать вывод о

-критикующему характере спора;

-эвристическом характере спора;

-прагматическом характере спора.

### 5. Осуществите соответствие видов спора и их характеристик

1) В этом виде спора значимость тезиса определяется его востребованностью обеими сторонами коммуникации, где противники практически всегда равны друг другу и выступают за действенность, чистоту и безукоризненность аргументации:

- спор ради победы;
- спор ради истины;
- спор ради убеждения.

2) Этот вид спора может иметь бескорыстный характер, поскольку существует необходимость убеждение противника в наиболее значимой для самого себя позиции, а может быть направлен на достижение какой-либо цели, обусловленной полезностью:

- спор ради победы;
- спор ради истины;
- спор ради убеждения.

3) В этом споре применяется весь арсенал доступных средств убеждения в том числе провокационного характера, позволяя коммуникантам проявить всё своё ораторское мастерство, где равный статус противников не является обязательным:

- спор ради победы;
- спор ради истины;
- спор ради убеждения.

#### 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.

## КТ – 2.

### Тема 5-8.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать правильные ответы.

### 1. Осуществите соответствие

1) Стратегия спора, нацеленная на победу независимо от способов её достижения, носит название:

- конструктивная;
- претенциозная;
- конфликтная.

2) Стратегия спора, выводящая на первый план предмет дискуссии и способствующая изложению участниками своих доводов в корректном ключе носит название:

- конструктивная;
- претенциозная;
- конфликтная.

**2. Вопросы "У Вас действительно достаточно средств, чтобы воспользоваться моим предложением?", "Может показать Вам что-то подешевле?" носят характер**

- 1) провокационный;
- 2) подтверждённый;
- 3) риторический;
- 4) однополюсный.
- 5) альтернативный.

**3. Создание побочных эффектов, в том числе видимости стремления к сотрудничеству, это функция деловых переговоров**

- 1) контролирующая;
- 2) пропагандистская;
- 3) маскировочная;
- 4) информационная;
- 5) коммуникативная.

**4. 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

**5. Постепенное подведение партнёра к противоположным выводам путём поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним называется методом**

- 1) двусторонней аргументации
- 2) Салями
- 3) перелицовки
- 4) интервью

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.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

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

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится с применением метода письменного опроса.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

#### **Вопросы для опроса:**

6. Дайте определение коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
7. В чём специфика коммуникативной компетентности специалиста в сфере государственного управления?
8. Сформулируйте особенности делового и неделового общения.
9. Раскройте социально-психологические аспекты коммуникации.
10. Чем объясняется существенный рост внутренней мотивации к самосовершенствованию современных специалистов в сфере управления?

**Примерная тема эссе:** «Роль коммуникации в жизни человека».

### **Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

#### **Вопросы для опроса:**

8. Дайте определения и краткую характеристику основным видам деловой коммуникации.
9. От чего зависит успешность деловой беседы?
10. Приведите характеристику вербальных средств коммуникации.
11. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
12. Что относится к невербальной коммуникации? Какое место занимают невербальные средства в формах делового взаимодействия?
13. Назовите особенности подготовки и проведения разговора по телефону.
14. Охарактеризуйте основные нормы и правила делового электронного

этикета.

### **Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

#### **Вопросы для опроса:**

10. Раскройте технологию кадровых бесед.
11. В чём специфика собеседования при приёме на работу?
12. Как адекватно провести процедуру увольнения?
13. Какова структура публичной речи?
14. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
15. Раскройте понятие «ораторский стиль»
16. В чём особенности аргументирующей речи?
17. Как захватить внимание аудитории?
18. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.

#### **Примерный тест:**

#### **1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания**

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

#### **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

#### **4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка**

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

#### **5. Эффективные коммуникации в организации важны**

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

#### **6. Деловая коммуникация производна от**

- 1) целей деятельности;
- 2) личных особенностей участников взаимодействия;
- 3) мотивированности субъектов коммуникации;
- 4) общественной позиции граждан

#### **7. Руководитель сообщил подчинённым режим работы в период карантина.**

#### **Это пример коммуникации:**

- 1) восходящей;
- 2) нисходящей;

3) горизонтальной;

4) интерактивной.

**8. Среди вертикальных коммуникаций различают:**

1) восходящие и деструктивные;

2) восходящие и нисходящие;

3) нисходящие и конструктивные;

4) восходящие и конструктивные.

**9. Согласно модели коммуникации К. Шеннона-У. Уивера, лицо декодирующее информацию является:**

1) отправителем (передатчиком);

2) адресатом (получателем);

3) директором (управляющим);

4) аналитиком.

**10. 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.

**Тема 4. Деловые переговоры УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

**Вопросы для опроса:**

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.

2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.

3. Стратегии ведения переговоров.

**Примерная кейс-задача:**

**Основная часть - проблема:** Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

**Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

**Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

**Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

**Заключительный этап.** Подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

**Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

**Вопросы для опроса:**

6. Раскройте понятие «имидж».
7. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
8. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
9. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
10. Поработайте над созданием «Я»-концепции и речевым имиджем.

**Вопросы для диспута:**

4. Имидж государственного служащего, так ли необходимо его формировать?
5. Может ли имидж одного государственного деятеля изменить мнение о государственной службе как виде деятельности в целом?
6. Как можно трактовать слоган «имидж ничто, жажда всё» применительно к деловому человеку?

**Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация УК ОС-4.1., ОПК-7.1.**

**Вопросы для опроса:**

6. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
7. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
8. В чем заключается культура и этика спора?
9. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чем суть этих уловок?
10. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

**Вопросы для диспута:**

4. Можно ли говорить об этике спора применительно к современным телевизионным шоу? Зачем участники этих передач стараются перекричать друг друга?
5. Действительно ли важна культура спора, ведь существуют политики, которые даже в предвыборной полемике пренебрегают правилами этики?
6. Конфликт руководителя и подчиненного обязательно приведет к увольнению? Нужно ли спорить с руководителем, отстаивая своё мнение?

**Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью,**

## пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия) УК ОС-4.1., ОПК-7.1.

### Вопросы для опроса:

7. В чём специфика современной коммуникации?
8. Обозначьте отличительные особенности онлайн и офлайн коммуникации.
9. Охарактеризуйте психологические особенности восприятия аудио и видеoinформации в пространстве радио, теле и интернет вещания.
10. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
11. Охарактеризуйте новые возможности цифровой коммуникации в сфере государственной гражданской службы.
12. Раскройте правила обеспечения минимальной психологической защиты от манипуляционного воздействия.

### Примерная кейс-задача:

**Вводная часть:** «Руководитель муниципального образования принимает участие в собрании депутатов муниципального собрания. На повестке дня проблемы капитального ремонта: качество материалов и проведённых работ, ресурсы муниципалитетов, жалобы жителей».

**Основная часть – проблема:** «На мероприятии присутствуют жители муниципального округа: кто-то положительно относится к капитальному ремонту, но жалуется на качество материалов и работ, кто-то требует не трогать их жильё, в котором уже сделан ремонт. Дискуссия имеет острый характер. На собрании присутствуют журналисты, которые сразу же после окончания попросили Вас ответить на несколько вопросов. У Вас есть два варианта действий: ответить на провокационные вопросы сразу или, успокоив участников собрания, пригласить их на беседу позже. Какое решение наиболее оптимально в данной ситуации? Обоснуйте различные способы решения данной задачи».

### **Ролевая игра к данной кейс-задаче:**

**1 этап.** Один из студентов выступает в роли руководителя муниципального образования, высказывая свою позицию, остальные студенты формулируют своё мнение о его решении.

**2 этап.** Студенты делятся на группы: одна группа формулирует вопросы (жителей, журналистов), вторая группа - помогают руководителю принять решение. Требуется рассмотреть максимальное количество возможных вопросов и ответов на них.

**Заключительный этап.** Всеобщее обсуждение адекватности выбранных вариантов решения данного кейса.

## Тема 8. Этика деловой коммуникации УК ОС-4.1., ОПК-7.1.

### Вопросы для опроса:

9. Охарактеризуйте основные принципы делового поведения.
10. Каковы основные проблемы этики деловых отношений в России.
11. Охарактеризуйте основные принципы макро- и микроэтики.
12. В чём сущность служебной этики руководителя?
13. Что такое корпоративная этика?
14. Опишите основные правила адекватной критики в деловой коммуникации.
15. В чём сущность служебной этики и культуры служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления?
16. Раскройте понятие конфликт интересов на государственной гражданской службе и механизмы его урегулирования.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p>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</p>	40
<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент 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.</p>	30-39
<p>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.</p>	20-29
<p>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. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

### Методические рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента, умения решать практические задачи. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с вопросами для устного опроса,
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

### Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины (модуля)

#### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

#### Методические рекомендации по работе с литературой

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний студента, расширения его кругозора. При работе с литературой приоритет отдается первоисточникам (нормативным материалам, законам, кодексам и пр.).

При изучении дисциплины студентам следует обратить особое внимание на нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность хозяйствующих субъектов в РФ.

## **Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины**

### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине.

### **Рекомендации для подготовки к зачету**

При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582851>

2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588519>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586416>

2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

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

1. Конституция Российской Федерации (с учётом поправок, внесённых законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) // Российская газета от 21 января 2009 года - № 7 (4831).

2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019, с изм. от 03.07.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья)" от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 18.03.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)" от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019) // <https://legalacts.ru/> - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты РФ.

3. Государственный стандарт ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) // СПС «КонсультантПлюс».

4. Приказ Минкультуры РФ от 08.11.2005 N 536 О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти // <https://legalacts.ru/doc/prikaz-minkultury-rf-ot-08112005-n-536/> - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты РФ.

5. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2004. - № 31. - Ст. 3215.

6. Указ Президента Российской Федерации от 12.08.2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» // СПС «КонсультантПлюс».

7. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».

8. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 111 «О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценке их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)» // СПС «КонсультантПлюс».

9. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».

10. Указ Президента Российской Федерации от 01.07.2010 года № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов» // СПС «КонсультантПлюс».

### **8.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.**

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://ra-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**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы.