

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Стратегическое управление качеством жизни

Заочная форма обучения

Год набора – 2026

Барнаул

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Шмаков Артем Алексеевич, к.фил.н., доцент кафедры медиакоммуникаций, русского языка и риторики

Заведующий кафедрой:

Гончарова Наталья Петровна, к.соц.н., доцент, и.о. заведующего кафедрой медиакоммуникаций, русского языка и риторики Алтайского филиала РАНХиГС.

Рабочая программа дисциплины ФТД.В.02 «Ораторское мастерство» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры медиакоммуникаций, русского языка и риторики Алтайского филиала РАНХиГС.

Протокол № 1 от «27» августа 2025 г.

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 оценивания	8
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся	11
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	18
7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)	24
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	26
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	27

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

Дисциплина Б.1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и академической среде на русском и иностранном языках	УК-4.1 3-1 Знает коммуникативные технологии, необходимые для профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке УК-4.1 Н-1 Владеет коммуникативно-речевыми умениями и навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, в том числе на иностранном языке.
	ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК-4.1	Использует современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)	ОПК-4.1 Н-1 Владеет навыками работы с ресурсами интернет с целью поиска информации делового и профессионального характера. ОПК-4.1 Н-2 Использует для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии.

	ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.1	Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами	ОПК-8.1 З-1 Знает теорию и практику организации внутренней и межведомственной коммуникации ОПК-8.1 У-1 Умеет устанавливать деловые контакты с партнерами по общению. ОПК-8.1 Н-2 Владеет знаниями, умениями, навыками в области организации взаимодействия публичных органов с негосударственными институтами и гражданами. ОПК-8.1 Н-3 Владеет навыками психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение.
--	-------	--	---------	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Заочная форма

Общий объем дисциплины составляет – 3 з.е., 108 академических часов.

Количество астрономических и соответствующих им академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) на заочной форме обучения составляет 6 академических часов, из них лекции – 6 академических часов, самостоятельная работа – 98 академических часа, зачет – 4 часа.

Компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: Б1.В.07 «Разработка кадровой стратегии организации».

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Заочная форма

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГ О	Объем дисциплины, ак. час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточно й аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционно го типа		Занятия семинарско го типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Кон тро ль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Основные понятия деловой коммуникации.	26	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	Практическое задание	
Тема 2	Реализация модели речевой коммуникации в деловой среде.	26	2*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	Практическое задание	
Тема 3	Формы и виды речевой коммуникации, реализуемые в деловом дискусре.	26	1*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	Практическое задание	
Тема 4	Уровни коммуникации и деловая среда.	26	1*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	Практическое задание	
Промежуточная аттестация		0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	зачет	
Итого		108	6	0	0	0	0	0	4	0	0	0	98		

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.

*4 ч. лекций проходят в форме практической подготовки.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия деловой коммуникации. Деловая коммуникация. Деловая риторика. Деловой протокол. Речевое воздействие в профессионально-ориентированном дискурсе. Культура делового общения и его эффективность. Специфика делового общения в различных административных и управленческих сферах. Понятие жанра деловой коммуникации. Процессуальность в деловой сфере. Статичность и анализ в деловой коммуникации.

Тема 2. Реализация модели речевой коммуникации в деловой среде. Функции языка и речи (коммуникативная, апеллятивная, эмотивная, фатическая и метаязыковая). Специфика проявления функций языка и речи в деловой сфере. Речевое воздействие: понятие, сущность, принципы. Специфика речевого воздействия в деловой коммуникации. Типологии речевого воздействия. Воздействующие жанры в деловой риторике.

Тема 3. Формы и виды речевой коммуникации, реализуемые в деловом дискурсе. Диалог и монолог как формы речевой коммуникации. Специфика диалогической коммуникации в профессиональном дискурсе. Устная и письменная коммуникация. Устные жанры деловой коммуникации. Письменные жанры деловой коммуникации.

Тема 4. Уровни коммуникации и деловая среда. Особенности проявления межличностной и групповой коммуникации в профессиональной среде. Максимумы Грайса как регулятивы речевой коммуникации. Специфика проявления максимумов Грайса в деловой коммуникации.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б.1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» 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"> 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 (например, 3 или В). 	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"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; 3. список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 4. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 5. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		<ol style="list-style-type: none"> Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Построить верную последовательность из предложенных элементов. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 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 номер (или букву) выбранного варианта ответа. 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	<ol style="list-style-type: none"> Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. Продумать логику и полноту ответа. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> Отсутствие фактических ошибок. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). Обоснованность ответа (наличие аргументов). Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС¹

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
			B	P/ Passed
	Хорошо		C	P/ Passed
			D	P/ Passed
	Удовлетворительно		E	P/ Passed
	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 и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

- тестирование,
- практическое задание,
- доклады.

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

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации. УК-4, ОПК-4, ОПК-8

Практическое задание 1

1. Выберите сценарий: Вы – руководитель отдела, и к вам в офис впервые приезжает важный потенциальный партнер из другой страны (например, из Японии). Мероприятие включает:
 - Встречу на ресепшене.
 - Сопровождение в ваш кабинет.
 - Небольшую светскую беседу перед началом переговоров.
 - Совместный обед в ресторане.

¹ БРС при изучении дисциплины не предусмотрено

2. Разработайте подробную памятку для себя и своего секретаря на 5-7 пунктов по подготовке к этому визиту. В памятке отразите аспекты:
 - Делового протокола: dress-code, пунктуальность, рассадка в кабинете.
 - Культуры делового общения: темы для светской беседы (какие уместны, какие нет), язык жестов.
 - Специфики общения с иностранным партнером: особенности этикета выбранной страны (например, в Японии важен обмен визитками двумя руками).\
 - Обоснуйте: Напротив каждого пункта кратко напишите, почему он важен для эффективности коммуникации и установления отношений.

Практическое задание 2

1. Опишите последовательность шагов (процесс) приема нового сотрудника на работу в компанию. Примерный процесс: размещение вакансии -> отбор резюме -> проведение собеседования -> принятие решения -> оформление трудового договора.
2. Для каждого шага этого процесса определите, какие жанры деловой коммуникации (устные и письменные) в нем используются и в чем их специфика. Например:
3. Выберите два любых жанра из списка и кратко опишите их ключевые, «статические» признаки (например, для «Трудового договора» – это официально-деловой стиль, стандартная структура, юридическая сила; для «Собеседования» – диалоговая форма, определенный сценарий вопросов).

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия. УК -4, ОПК-4, ОПК-8

Практическое задание 1

1. Представьте себе короткий диалог (5-7 реплик) между менеджером и подчиненным по итогам выполненного проекта. Например:
 - Менеджер: «Анна, спасибо за проделанную работу. Отчет я посмотрел.»
 - Анна: «Спасибо. Как вам результаты?»
 - Менеджер: «В целом, хорошо. Но в разделе «Анализ» не хватает данных за последний квартал. Можете дополнить?»
 - Анна: «Конечно, я как раз собрала эти цифры. Добавлю сегодня.»
 - Менеджер: «Отлично! Тогда завтра обсудим итоговую версию.»
2. Проведите анализ: Разберите каждую реплику диалога и определите, какая функция языка (коммуникативная, апеллятивная, эмотивная, фатическая, метаязыковая) в ней является ведущей. Одна реплика может совмещать несколько функций. Пример: Фраза «Но в разделе «Анализ» не хватает данных...» – ведущая апеллятивная функция (побуждение к действию), но также присутствует метаязыковая (оценка текста «раздела «Анализ»«).

Практическое задание 2

1. Вы должны убедить коллектив, привыкший работать по старинке, перейти на новую цифровую систему управления проектами. Коллектив настроен скептически.
2. Напишите тезисы своей короткой (2-3 минуты) речи перед коллективом, сознательно используя следующие типы/принципы речевого воздействия:
 - Аргументация «Выгода-Риск»: Покажите, что даст новая система лично каждому (меньше рутины, прозрачнее задачи), и что будет, если не меняться (отставание от конкурентов).
 - Этический прием (создание образа «своего парня»): Начните с того, что вы сами сначала сомневались, но увидели преимущества.

- Эмоциональный присоединение: Используйте слова «команда», «общий успех», «мы справимся».
 - Конкретность и ясность (максима Грайса): Четко назовите первые 3 простых шага по внедрению, а не говорите абстрактно.
3. Отметьте в своих тезисах, какой прием где использован.

Тема 3. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций. УК - 4, ОПК-4, ОПК-8

Практическое задание 1

1. Используйте короткий фрагмент стандартного письма-уведомления (письменный монолог). Например: «Уважаемые коллеги! Сообщаем вам, что с 1 ноября доступ в систему 1С будет осуществляться исключительно через электронную цифровую подпись. Просьба всем сотрудникам до указанной date получить ЭЦП в IT-отделе.»
2. Переложите эту информацию в форму сценария диалога на совещании (устная диалогическая коммуникация). Продумайте реплики руководителя и возможные вопросы сотрудников.
 - Руководитель: «Коллеги, важная информация по 1С. Мы переходим на усиленную безопасность...»
 - Сотрудник 1: «А это обязательно для всех? Я редко пользуюсь...»
 - Руководитель: «Да, для всех, это требование безопасности. Но процесс упрощен...»
 - Сотрудник 2: «Сколько времени займет получение ЭЦП?»
3. Сравните: Сделайте вывод, в какой форме (письменный монолог или устный диалог) сообщение будет более эффективным и почему. В каких случаях предпочтительна каждая из форм?

Практическое задание 2

1. В вашей компании проходит Корпоративный День Здоровья.
2. Составьте короткий и формальный email-анонс о событии для рассылки всем сотрудникам. Используйте структуру письменного жанра: тема, приветствие, суть, дата/время/место, призыв к действию (зарегистрироваться).
3. Напишите тезисы для короткого (1-2 минуты) устного объявления о том же событии на планерке. Продумайте, как сделать его более живым, эмоциональным, использовать обращения («Друзья!», «Команда!»), риторические вопросы («Кто готов побороться за звание самой спортивной команды компании?»).

Тема 4. Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения. УК -4, ОПК-4, ОПК-8

Практическое задание 1

1. Придумайте по одному короткому примеру нарушения каждой из максим Грайса в деловой переписке или на совещании.
 - Нарушение максимы количества (говори слишком много/мало): На вопрос «Во сколько встреча?» получить ответ: «Ну, знаете, я еще не все согласовал, возможно, после обеда, но нужно уточнить у Петра Сергеевича, он утром уезжает...»
 - Нарушение максимы качества (говори неправду): «Этот проект принесет нам миллионную прибыль!» (без каких-либо расчетов).
 - Нарушение максимы отношения (говори не по теме): На вопрос о сроках отчета начать обсуждать проблемы с оргтехникой.

- Нарушение максимы способа (говори неясно): «Нужно проиндексировать КРІ по итогам Q2, синхронизировав с ОКР» (для неподготовленного сотрудника).
- 2. Для каждого нарушенного примера напишите вариант реплики, которая соблюдает максиму Грайса и является эффективной.

Практическое задание 2

1. В отделе из 5 человек два сотрудника (Алексей и Мария) вступили в открытый конфликт на почве распределения премии. Их личная неприязнь (межличностный уровень) начала мешать работе всей команды: они отказываются делиться информацией, саботируют общие совещания (групповой уровень).
2. Ответьте на вопросы:
 - Какие признаки межличностного конфликта здесь видны? (Личные выпады, эмоциональная окраска, история взаимоотношений).
 - Как этот конфликт повлиял на групповую коммуникацию и динамику? (Снижение доверия, ухудшение климата, падение общей продуктивности).
 - Как руководитель может воздействовать на каждом из уровней? Предложите по 1-2 действия.
 - На межличностном уровне: Провести индивидуальную беседу с каждым, чтобы выслушать их позицию.
3. Проведите собрание, чтобы установить общие цели команды и четкие, прозрачные правила коммуникации.

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) ²
КТ 1	100	0,3	
КТ 2	100	0,3	
Итого:		0,6	

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**

² БРС при изучении дисциплины не предусмотрено

Тест

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.

Ответ мотивировать.

1. Первичной целью фатической функции коммуникации является:
 - a) Детальное информирование о фактах
 - b) Воздействие на убеждения и мотивы собеседника
 - c) Установление, поддержание и завершение контакта
 - d) Вербальное выражение эмоционального состояния
2. Если в процессе переговоров участники по-разному трактуют термин «срочное исполнение», возникает барьер:
 - a) Физический
 - b) Социально-культурный
 - c) Семантический
 - d) Организационный
3. Канал коммуникации, обладающий наивысшей «теплотой» и потенциалом для установления доверия, – это:
 - a) Официальный отчет
 - b) Служебная записка
 - c) Личная беседа
 - d) Серия SMS-сообщений
4. Ситуация: на совещании менеджер игнорирует невербальные сигналы сотрудников (зевание, поглядывание на часы). Страдает элемент коммуникации:
 - a) Кодирование
 - b) Обратная связь
 - c) Контекст
 - d) Канал
5. К сильным сторонам письменной деловой коммуникации относится:
 - a) Способность мгновенно реагировать на эмоции
 - b) Возможность передачи сложного эмоционального подтекста
 - c) Фиксация информации и документальная точность
 - d) Высокая скорость получения немедленной реакции
6. Массовая коммуникация, в отличие от межличностной, характеризуется:
 - a) Обязательной мгновенной обратной связью
 - b) Ориентацией на стабильные, гомогенные группы
 - c) Опосредованным контактом и анонимностью аудитории
 - d) Преобладанием диалогической формы взаимодействия
7. Регулятивная функция коммуникации наиболее ярко проявляется в:
 - a) Поздравительной речи
 - b) Инструктаже по технике безопасности
 - c) Обсуждении погоды в лифте

- d) Рассказе о впечатлениях от командировки
8. К интерактивной стороне общения относится:
- Восприятие партнерами друг друга
 - Обмен знаниями и идеями
 - Организация взаимодействия, распределение ролей
 - Проявление эмоционального отношения к собеседнику
9. Эффект «перцептивного фильтра» в коммуникации заключается в том, что:
- Сообщение всегда искажается техническими помехами
 - Получатель интерпретирует информацию исходя из своего опыта и стереотипов
 - Отправитель сознательно искажает передаваемые данные
 - Канал передачи накладывает ограничения на объем информации
10. Умение «слышать» не только слова, но и эмоции, стоящие за ними, характеризует уровень владения:
- Номинальным слушанием
 - Эмпатическим слушанием
 - Прерывающим слушанием
 - Пассивным слушанием

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
Темы 3-4

Тест

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.

Ответ мотивировать.

1. Ключевое отличие репутации от имиджа заключается в том, что репутация:
- Формируется целенаправленно и быстро
 - Является сиюминутным образом-впечатлением
 - Складывается в долгосрочной перспективе и основывается на реальных поступках
 - Зависит исключительно от внешнего вида и манер

2. Какая стратегия поведения в конфликте описывается формулой «Ты выиграл – я проиграл»?
 - a) Компромисс
 - b) Сотрудничество
 - c) Приспособление
 - d) Соперничество
3. Техника «Я-высказывание» в конфликте используется для:
 - a) Переложения ответственности на оппонента
 - b) Безоценочного описания ситуации и своих чувств
 - c) Демонстрации собственного превосходства
 - d) Манипулирования чувствами собеседника
4. Ключевой элемент профессионального имиджа, который практически невозможно симитировать в долгосрочной перспективе:
 - a) Дорогой костюм
 - b) Искренняя улыбка
 - c) Профессиональная компетентность
 - d) Навык самопрезентации
5. При работе с возражением «Ваше предложение слишком дорогое» наиболее продуктивно:
 - a) Немедленно предложить скидку
 - b) Согласиться и завершить разговор
 - c) Выяснить, с чем сравнивается цена, и показать ценность
 - d) Убедить клиента, что он ошибается
6. Репутационный капитал организации – это:
 - a) Стоимость ее нематериальных активов на балансе
 - b) Накопленное доверие, влияющее на ее рыночную устойчивость
 - c) Фонд на проведение PR-кампаний
 - d) Инвестиции в корпоративный стиль
7. Стратегия «компромисс» в конфликте предполагает:
 - a) Полный отказ от своих интересов
 - b) Совместный поиск решения, полностью удовлетворяющего обе стороны
 - c) Взаимные уступки для достижения частичного удовлетворения
 - d) Настойчивое достижение своих целей любыми средствами
8. Основная опасность стратегии «избегание» в управлении конфликтами:
 - a) Немедленная эскалация конфликта
 - b) Накопление нерешенных проблем и скрытой напряженности
 - c) Потеря своего социального статуса
 - d) Чрезмерные эмоциональные затраты
9. Качество, которое в долгосрочной перспективе наносит наибольший ущерб личной репутации делового человека:
 - a) Консервативный стиль в одежде
 - b) Непунктуальность и невыполнение обязательств
 - c) Отсутствие активностей в социальных сетях
 - d) Спокойный, неэкспрессивный тембр голоса
10. Техника «ассертивного поведения» при отстаивании своей точки зрения основана на:

- a) Агрессивном подавлении оппонента
- b) Пассивном принятии чужой позиции
- c) Уважении к себе и к правам собеседника
- d) Манипулятивных психологических приемах

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*).

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации. УК -4, ОПК-4, ОПК-8

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Дайте определение деловой коммуникации. Чем она принципиально отличается от бытового общения?
2. Опишите структуру коммуникативного процесса, перечислив все его ключевые элементы.
3. Какие барьеры могут возникать в процессе деловой коммуникации и как их можно преодолеть?
4. Проанализируйте, как выбор вида деловой коммуникации (например, презентация, деловая беседа, совещание) зависит от ее цели.

Тестовые задания комбинированного типа

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.

Ответ мотивировать.

1. Верно ли следующее утверждение: «Обратная связь в процессе коммуникации является обязательным элементом, без которого коммуникация не считается состоявшейся»?
 - a) Да, верно
 - b) Нет, неверно.
2. Какой вид деловой коммуникации наиболее уместен для решения срочного, нестандартного вопроса с коллегой из другого отдела?
 - a) Официальный служебный запрос
 - b) Неформальная беседа в кулуарах
 - c) Личная деловая беседа или видеозвонок
 - d) Публичное выступление на планерке

Задания закрытого типа

Внимательно прочитайте каждый вопрос и все предложенные варианты ответов. Выберите **ОДИН** правильный ответ. Свои ответы четко обозначьте (например, подчеркните или запишите букву выбранного варианта).

1. Основной целью деловой коммуникации является:
 - a) Установление личных дружеских отношений
 - b) Достижение взаимопонимания для решения профессиональных задач
 - c) Демонстрация своего превосходства
 - d) Обмен новостями
2. К вербальным средствам коммуникации относится:
 - a) Жесты
 - b) Интонация
 - c) Слова и фразы
 - d) Выражение лица
3. Канал коммуникации – это:
 - a) Человек, передающий информацию
 - b) Способ передачи сообщения (e-mail, телефон, встреча)
 - c) Человек, принимающий информацию
 - d) Ответная реакция на сообщение
4. К какому виду коммуникации относится корпоративная газета?
 - a) Межличностная
 - b) Групповая
 - c) Массовая
 - d) Невербальная

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия. УК -4, ОПК-4, ОПК-8

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Перечислите и раскройте основные функции коммуникации в организации.
2. В чем заключаются преимущества и недостатки неформальной коммуникации в коллективе?
3. Опишите, как коммуникация служит механизмом взаимодействия между отделами компании.
4. Проанализируйте, как эффективность коммуникации влияет на скорость принятия управленческих решений.

Тестовые задания комбинированного типа

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.

Ответ мотивировать.

1. Верно ли, что невербальная коммуникация часто оказывается более весомой, чем вербальная?
a) Да, верно
b) Нет, неверно
2. Какой канал коммуникации будет наиболее эффективным для передачи сложного технического задания, требующего документального подтверждения?
a) Телефонный звонок
b) Электронное письмо с вложенным файлом
c) Устная договоренность в коридоре
d) Сообщение в мессенджере

Задания закрытого типа

Внимательно прочитайте каждый вопрос и все предложенные варианты ответов. Выберите ОДИН правильный ответ. Свои ответы четко обозначьте (например, подчеркните или запишите букву выбранного варианта).

1. К невербальной коммуникации НЕ относится:
a) Тембр голоса
b) Текстовое сообщение
c) Поза тела
d) Жесты
2. «Слухи» в организации являются примером коммуникации:
a) Формальной
b) Восходящей
c) Неформальной
d) Внешней
3. Основная функция коммуникации «побуждение к действию» называется:
a) Информативная
b) Экспрессивная
c) Прагматическая (побудительная)

d) Социальная

4. Коммуникация «начальник – подчиненный» является примером коммуникации:

- a) Горизонтальной
- b) Нисходящей
- c) Внешней
- d) Неформальной

Тема 3. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций. УК - 4, ОПК-4, ОПК-8

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

- 1. Дайте определение имиджа делового человека и перечислите его ключевые компоненты.
- 2. В чем заключается разница между понятиями «имидж» и «репутация»?
- 3. Опишите, как невербальные компоненты (осанка, взгляд, рукопожатие) влияют на формирование имиджа.
- 4. Какие действия могут нанести непоправимый ущерб деловой репутации и почему?

Тестовые задания комбинированного типа

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.

Ответ мотивировать.

- 1. Верно ли, что имидж – это исключительно внешний образ человека (одежда, прическа, аксессуары)?
 - a) Да, верно
 - b) Нет, неверно
- 2. Что является первичным и более фундаментальным для долгосрочного успеха в бизнесе?
 - a) Создание привлекательного имиджа
 - b) Формирование безупречной репутации

Задания закрытого типа

Внимательно прочитайте каждый вопрос и все предложенные варианты ответов. Выберите ОДИН правильный ответ. Свои ответы четко обозначьте (например, подчеркните или запишите букву выбранного варианта).

- 1. Габитарный имидж – это имидж, формируемый через:
 - a) Речь и голос
 - b) Внешний облик
 - c) Поступки и дела

- d) Социальный статус
2. Ключевым фактором формирования долгосрочной репутации является:
- a) Умение производить первое впечатление
 - b) Последовательность и соответствие слов делам
 - c) Активное присутствие в социальных сетях
 - d) Дорогой костюм
3. Что из перечисленного НЕ относится к составляющим имиджа?
- a) Вербальное поведение
 - b) Менталитет
 - c) Кинетическое поведение (жесты, мимика)
 - d) Внешний вид
4. Репутация в деловой сфере – это:
- a) Мнение, основанное на первом впечатлении
 - b) Сложившееся общее мнение о качествах и достоинствах человека/компании
 - c) Умение красиво презентовать себя
 - d) Синоним популярности

Тема 4. Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения. УК -4, ОПК-4, ОПК-8

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Опишите стратегию поведения в конфликте по типу «компромисс». В каких ситуациях она наиболее эффективна?
2. Каков алгоритм работы с возражениями клиента или коллеги? Опишите этапы.
3. Что подразумевает под собой технология «Я-высказывания» и как она помогает в урегулировании конфликтов?
4. Проанализируйте, чем конструктивный конфликт отличается от деструктивного.

Тестовые задания комбинированного типа

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.

Ответ мотивировать.

1. Верно ли, что лучшая стратегия в любом конфликте – это любыми способами добиться своей цели (соперничество)?
- a) Да, верно
- b) Нет, неверно

2. При работе с возражением клиента «Это слишком дорого», вашим первым действием должно быть:
- Немедленно предложить скидку
 - Уточнить, что именно он имеет в виду, задав вопрос
 - Начать спорить и доказывать обратное
 - Согласиться и перейти к другому товару

Задания закрытого типа

Внимательно прочитайте каждый вопрос и все предложенные варианты ответов. Выберите ОДИН правильный ответ. Свои ответы четко обозначьте (например, подчеркните или запишите букву выбранного варианта).

- Стратегия поведения в конфликте, предполагающая поиск решения, полностью удовлетворяющего обе стороны, – это:
 - Избегание
 - Соперничество
 - Компромисс
 - Сотрудничество
- Возражение клиента – это:
 - Признак его неуважения
 - Признак его заинтересованности и желания прояснить детали
 - Сигнал к немедленному прекращению разговора
 - Отсутствие у него денег
- Техника «Я-высказывания» строится по схеме:
 - Ты + Обвинение («Ты всегда опаздываешь»)
 - Описание чувств + Описание поведения + Объяснение («Я расстраиваюсь, когда встречи переносятся в последний момент, потому что...»)
 - Угроза + Требование
 - Факт + Приказ
- Умение отстаивать свою точку зрения, не ущемляя права и достоинство другого человека, – это:
 - Агрессия
 - Манипуляция
 - Ассертивность
 - Пассивность

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.*

Оценка	Описание шкалы
Зачтено	У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки

* БРС при изучении дисциплины не предусмотрено.

	профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач
Не зачтено	Обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме

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

Не требуются.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

Формой самостоятельной работы может быть и подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем или инициативно предлагаемой обучающимся и согласуемой с преподавателем. Подготовка доклада в принципе ведется подобно тому, как ведется изучение темы для работы на практическом занятии, только тема доклада всегда значительно уже темы занятия, здесь разрабатывается лишь часть выносимой на занятие проблематики, но зато рассмотрение этой части должно быть более глубоким. Поэтому нужно опираться на более широкий круг литературных источников, специально посвященных соответствующей теме.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Моделирование самостоятельной работы обучающихся:

1. Повторение пройденного теоретического материала.
2. Установление главных вопросов темы.
3. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме.
4. Упражнения, решение задач.
5. Анализ выполняемой деятельности и ее самооценка.
6. Приобретенные умения и навыки.
7. Составление вопросов по содержанию лекции.

Руководство выполнением самостоятельной работы обучающихся:

1. Текущее собеседование и контроль
2. Консультации
3. Анализ, рецензирование, оценка, коррективы СР
4. Перекрестное рецензирование
5. Подведение итогов и т. д.

Этапы и приемы СР:

1. Подбор рекомендуемой литературы
2. Знакомство с вопросами плана семинарского занятия и методической разработки по данной теме
3. Определение вопросов, по которым нужно прочитать или законспектировать литературу
4. Составление схем, таблиц на основе текста лекций, учебника, монографии

Комплекс средств обучения при самостоятельной работе обучающихся

1. Методические разработки для обучающихся с основным содержанием курса
2. Дидактический раздаточный материал
3. обзорный конспект лекций, вопросы лекции
4. сборник задач, тесты (контрольные задания) и др.

Методы и формы организации самостоятельной работы обучающихся

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. В занятии участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию распределяется на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена

ли лекция в дополнение к данному занятию или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к занятию.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к занятию следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение. Тщательная подготовка к практическим занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: занятие пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, и др.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на занятии, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена который проводится в форме выступления с последующим разбором и обсуждением средств и приемов, использованных при его создании.

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. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>

3. 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>

4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431>

8.2. Дополнительная литература:

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516820>

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515562>

3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531485>

4. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511159>

8.3. Нормативные правовые документы

1. Не предусмотрены.

8.4. Интернет-ресурсы

1. <https://www.communicology.us/> - Журнал «Коммуникология».
2. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
3. <http://www.garant.ru> - Гарант.
4. <http://www.mevriz.ru> – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
5. <http://www.rbc.ru> – Информационное агентство «Росбизнесконсалтинг»
6. <http://www.top-personal.ru> – Журнал «Управление персоналом»
7. <http://znanium.com> - Электронно-библиотечная система издательского дома «ИНФРА-М»

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

Алтайский филиал РАНХиГС имеет комплексное современное материально-техническое оснащение, призванное поддерживать разные форматы обучения и позволяющее кардинально трансформировать учебный процесс, выходя далеко за пределы традиционной лекционной модели. Филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещениями для самостоятельной работы студентов, а также специализированными помещениями, такими как (аудитория для проведения тренингов, конференц-зал, компьютерный класс).

Оснащение учебных аудиторий и иных помещений в Алтайском филиале РАНХиГС представлено современными технологиями и оборудованием, включая интерактивные панели и доски, системы видеоконференцсвязи, звуковое оборудование и высокоскоростной Wi-Fi, проекторы или ЖК-панели, а также удобную и эргономичную мебель. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением. При реализации дисциплины Б.1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы: (Microsoft Office, Microsoft Windows).