Лебедева Екатерина Александровна
Подписано цифровой подписью: Лебедева Екатерина Александровна
Дата: 2026.06.15 17:31:41 +03'00'

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки)

Региональное управление
(наименование образовательной программы)

очная, заочная
(форма обучения)

Год набора – 2026

Нижний Новгород

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Криворотова Татьяна Анатольевна, доцент кафедры философии, социологии и психологии управления Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС, канд.пед.наук, доцент

Посохова Марина Александровна, доцент кафедры философии, социологии и психологии управления Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС, канд.социол.наук, доцент

Заведующий кафедрой:

Шангин Никита Владимирович, заведующий кафедрой философии, социологии и психологии управления Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС, канд.социол.наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере управления одобрена на заседании кафедры философии, социологии и психологии управления Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС

Протокол №9 от 13.03.2026

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

Дисциплина Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере управления обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

ОТФ/ТФ/ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
-	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1	Использует различные виды и средства современных коммуникативных технологий на русском и иностранном языках при решении задач профессиональной деятельности	ИУК-4.1 З‑ 1. Знает основные виды и формы деловых коммуникаций, их особенности и сферы применения. З‑ 2. Знает нормы и правила деловой коммуникации на русском и иностранном языках, включая этические и культурные аспекты взаимодействия. У‑ 1. Умеет выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах: вести переговоры, составлять официальные документы, участвовать в обсуждениях.
-	ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ИОПК-4.1	Владеет навыками эффективной работы с информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности	ИОПК-4.1 Н‑ 1. Демонстрирует навык эффективного взаимодействия в профессиональных он- лайн‑ сообществах и рабочих чатах. Н‑ 2. Демонстрирует навык создания и презентации коммуникационных материалов с использованием специализированного ПО.

ОТФ/ТФ/ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
-			ИОПК-4.2	Принимает результативные управленческие решения, соблюдая правовые нормы и информационную открытость в профессиональной деятельности	ИОПК-4.2 З‑ 1. Знает правовые нормы, регулирующие деловую коммуникацию и информационную открытость (ФЗ «Об обеспечении доступа к информации…», ФЗ «О персональных данных» и др.). У‑ 1. Умеет анализировать коммуникационные ситуации с точки зрения правовых требований и информационной открытости. Н‑ 1. Демонстрирует навык разработки коммуникационных стратегий и планов с учётом требований информационной открытости и законодательства.
-	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	ИОПК-8.1	Использует нормативно-правовое обеспечение и практический опыт при организации взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами	ИОПК-8.1 З‑ 1. Знает нормативно‑ правовые основы взаимодействия госорганов с гражданами. У‑ 1. Умеет организовывать коммуникационные мероприятия с гражданами в соответствии с нормативными требованиями. У‑ 2. Умеет адаптировать профессиональную информацию для граждан с учётом целевой аудитории.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (1 з.е. = 36/27 часов), 108 академических часа.

По очной форме обучения: количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 20 часов, из них, лекции - 8 часов, практические занятия – 8 часов, контактная работа на аттестацию в период промежуточной аттестации – 4 часов. Самостоятельная работа составляет – 88 часа.

По заочной форме обучения: количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 12 часов, из них, лекции – 4 часа, практические занятия – 8 часов. Самостоятельная работа составляет 92 часов. Контроль – 4 часа.

Дисциплина Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере управления является дисциплиной обязательной части. В соответствии с учебным планом изучается на 1 курсе в 1 семестре (очная форма обучения), на 1 курсе сессии 3-4 (заочная форма обучения). Компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере в дальнейшем необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: Б1.О.09 «Проектное управление и администрирование», Б1.В.05 «Публичная политика и институты гражданского общества», Б1.В.06 «Управление развитием регионов и муниципальных образований».

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Деловая коммуникация как феномен коммуникологии	13	1	0	0	1	0	0	0	0		0	0	11	Опрос, тест, эссе
Тема 2	Структура, виды и формы деловой коммуникации	13	1	0	0	1	0	0	0	0		0	0	11	Опрос, тест,
Тема 3	Стратегии, так-	13	1	0	0	1	0	0	0	0		0	0	11	Опрос,

	тики и технологии эффективной деловой коммуникации													тест,
Тема 4	Система внутренней коммуникации организации	13	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тест,
Тема 5	Система внешней коммуникации организации	13	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тест,
Тема 6	Этика деловой коммуникации и публичная деятельность государственных служащих	13	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тест, эссе
Тема7	Особенности деловой коммуникации на иностранном языке	13	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тест,
Тема 8	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	18	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тест, эссе
Промежуточная аттестация		4	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет
Итого		108	8	0	0	8	0	0	0	4	0	0	88	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Деловая коммуникация как феномен коммуникологии	13	1	0	0	1	0	0	0	0		0	0	11	Опрос, тест, эссе
Тема 2	Структура, виды и формы деловой коммуникации	13	0	0	0	1	0	0	0	0		0	0	12	Опрос, тест,
Тема 3	Стратегии, тактики и технологии эффективной деловой коммуникации	13	1	0	0	1	0	0	0	0		0	0	11	Опрос, тест,

Тема 4	Система внутренней коммуникации организации	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	Опрос, тест,
Тема 5	Система внешней коммуникации организации	13	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тест,
Тема 6	Этика деловой коммуникации и публичная деятельность государственных служащих	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	Опрос, тест, эссе
Тема7	Особенности деловой коммуникации на иностранном языке	13	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тест,
Тема 8	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	18	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	Опрос, тест, эссе
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет
Итого		108	4	0	0	8	0	0	0	4	0	0	92	

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.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии. (ИУК-4.1)

Коммуникация как объект исследования современной науки. Многообразие точек зрения на проблему коммуникации. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации. Коммуникология как наука о коммуникационных процессах. Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Деловая коммуникация в системе коммуникативного знания. Содержание и особенности делового общения. Структура деловой комм уникации как процесса информационного воздействия: предмет, содержание и цель. Функционально-ролевой характер деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации. (ИУК-4.1, ИОПК-4.1)

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури (повтор для закрепления, но в содержании темы это уместно как основа). Функционально-ролевой характер деловой коммуникации. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие коммуникации. Основные формы деловой коммуникации: деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, интервью, их особенности. Межличностные коммуникации в организации.

Тема 3. Стратегии, тактики и технологии эффективной деловой коммуникации. (ИОПК-4.2)

Стратегии и тактики речевого воздействия (модель О. Иссерс). Деловая риторика: основные принципы и правила коммуникации. 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 в деловой коммуникации и их преодоление. Средства и приемы управления аудиторией. Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа. Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация. Персональный имиджмейкинг. Самопрезентация: сущность,

стратегии, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия.

Тема 4. Система внутренней коммуникации организации. (ИОПК-4.2, ИУК-4.1)

Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды коммуникаций в организации. Управленческие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий: принципы делегирования. Формальные и неформальные связи в организации. Основные формы деловой коммуникации в управлении: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства. Организационная культура: основные подходы к изучению и типы организационных культур. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации. Организация системы внутренних коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления.

Тема 5. Система внешней коммуникации организации. (ИОПК-8.1)

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций: анализ стейкхолдеров (общественность, конкуренты, партнеры, органы власти). Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations (GR). Целевая аудитория и ее характеристики. Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией. Общественность как объект коммуникационного воздействия. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности.

Тема 6. Этика деловой коммуникации и публичная деятельность государственных служащих. (ИОПК-8.1)

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 профессионала, принципы гражданина России и гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Публичная деятельность государственных служащих. Этапы подготовки публичного выступления. Деловая беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Пресс-конференция: особенности организации и участия. Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Специфика планирования и правила проведения вебинаров.

Тема 7. Особенности деловой коммуникации на иностранном языке. (ИУК-4.1)

Основные характеристики социокультурных особенностей страны изучаемого языка. Специфика устного делового общения на иностранном языке. Структура устного делового общения: этикетная рамка, этикетный каркас, этикетные включения. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами. Употребление стандартных оборотов и устойчивых словосочетаний при устном деловом общении на иностранном языке. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях. Расхождение этикетных норм. Особенности письменного делового общения на иностранном языке. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке с учётом лингвокультурных особенностей. Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише, устойчивые выражения. Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке. Подготовка и защита деловых презентаций на иностранном языке.

Тема 8. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. (ИОПК-4.1, ИОПК-8.1)

Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0. Корпоративный web-сайт как инструмент эффективных коммуникаций. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях. Проведение переговоров, встреч, конференций, форумов в формате конференц-коллов, аудио- и видеосовещаний. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» и ее подпрограмм. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере управления 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 вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты 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	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.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. 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	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 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).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	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 Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере управления используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Опрос, тест, эссе.

Задания к контрольным точкам:

Комбинированная комплексная проверочная работа №1

Комбинированная комплексная проверочная работа №2

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

Тема 1. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии. (ИУК-4.1)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;
- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Раскройте понятие коммуникации как объекта научного исследования. Каковы основные типы значений коммуникации?
2. Что изучает коммуникология? Каков ее предмет и субъекты коммуникации?
3. Какое место занимает деловая коммуникация в системе коммуникативного знания?
4. В чем заключаются особенности делового общения как вида коммуникации?
5. Раскройте структуру деловой коммуникации: предмет, содержание и цель.
6. Что означает функционально-ролевой характер деловой коммуникации?
7. Охарактеризуйте основные модели коммуникации (Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона и др.).
8. Каковы основные уровни, формы и виды коммуникации?

Примерные тестовые задания:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).
Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).
Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. Что является предметом коммуникологии как науки?

А) Технические средства передачи информации
Б) Коммуникационные процессы в обществе

В) Политические отношения
Г) Экономические законы

2. Какой элемент отсутствует в линейной модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла?

А) Коммуникатор
Б) Сообщение
В) Канал
Г) Обратная связь

3. Что понимается под функционально-ролевым характером деловой коммуникации?

А) Общение на основе личных симпатий
Б) Взаимодействие, обусловленное должностными позициями и ролями участников
В) Свободное неформальное общение
Г) Общение только в письменной форме

4. Кто является субъектом коммуникации?

А) Только отправитель информации
Б) Только получатель информации
В) И отправитель, и получатель информации
Г) Техническое средство передачи информации

5. Какой из перечисленных элементов входит в структуру деловой коммуникации?

А) Цель коммуникации
Б) Погодные условия
В) Интерьер помещения
Г) Национальность участников

Примерные темы эссе:

1. Деловая коммуникация в системе современного коммуникативного знания.
2. Модели коммуникации: от Лассуэлла до наших дней.
3. Функционально-ролевой характер делового общения в государственной службе.
4. Коммуникология как наука и ее значение для профессиональной деятельности.

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации. (ИУК-4.1, ИОПК-4.1)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;
- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Что является предметом, содержанием и целью деловой коммуникации?
2. Назовите основные виды деловой коммуникации и дайте им характеристику.
3. Чем отличаются вертикальные коммуникации от горизонтальных?
4. В чем различие между нисходящими и восходящими коммуникациями?
5. Каковы особенности внешних и внутренних коммуникаций организации?
6. Назовите основные формы деловой коммуникации и раскройте их особенности.
7. Какие функции выполняет деловая коммуникация?
8. Чем деловая беседа отличается от деловых переговоров?

Примерные тестовые задания:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).
Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).
Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. К какому виду коммуникаций относятся приказы и распоряжения руководителя подчиненным?

А) Восходящие коммуникации
Б) Горизонтальные коммуникации

В) Нисходящие коммуникации
Г) Внешние коммуникации

2. Что является основной целью деловой коммуникации?

А) Развлечение участников
Б) Организация эффективного взаимодействия для решения профессиональных задач
В) Установление личных дружеских отношений
Г) Обмен новостями

3. Какая форма деловой коммуникации предполагает обмен мнениями для достижения взаимовыгодного соглашения?

А) Деловая беседа
Б) Совещание
В) Переговоры
Г) Пресс-конференция

4. Коммуникации между сотрудниками одного уровня управления называются:

А) Вертикальные
Б) Горизонтальные
В) Нисходящие
Г) Внешние

5. Какой вид коммуникаций относится к внешним?

А) Общение руководителя с подчиненным
Б) Взаимодействие сотрудников разных отделов
В) Пресс-конференция для представителей СМИ
Г) Совещание отдела

Тема 3. Стратегии, тактики и технологии эффективной деловой коммуникации. (ИОПК-4.2)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;
- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Что понимается под стратегиями и тактиками речевого воздействия (модель О. Иссерс)?
2. Каковы основные принципы и правила деловой риторики?
3. Опишите структуру публичного выступления и правила его подготовки.
4. Как правильно оценивать обстановку и состав слушателей перед выступлением?
5. Каковы функции, типы и правила получения обратной связи в деловой коммуникации?
6. Как правильно отвечать на вопросы аудитории?
7. Какие психологические барьеры возникают в деловой коммуникации и как их преодолевать?
8. Какие средства и приемы управления аудиторией существуют?

Примерные тестовые задания:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).
Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).
Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. Что в модели О. Иссерс понимается под коммуникативной стратегией?

А) Конкретный речевой прием
Б) План комплексного речевого воздействия, направленный на достижение глобальной цели
В) Оценка эффективности коммуникации
Г) Техническое средство передачи информации

2. Какой элемент не входит в структуру классического публичного выступления?

А) Вступление
Б) Основная часть
В) Заключение
Г) Кулуарное обсуждение

3. Что относится к функциям обратной связи в деловой коммуникации?

А) Только критика собеседника

Б) Информирование о понимании, оценка, корректировка взаимодействия
В) Завершение разговора
Г) Демонстрация превосходства

4. Какой психологический барьер связан с боязнью публичных выступлений?

А) Барьер восприятия
Б) Барьер мотивации
В) Барьер глоссофобии (страха сцены)
Г) Информационный барьер

5. Что относится к приемам управления аудиторией?

А) Чтение текста с листа
Б) Риторические вопросы, паузы, визуальный контакт
В) Игнорирование слушателей
Г) Монотонная речь

Тема 4. Система внутренней коммуникации организации. (ИОПК-4.2, ИУК-4.1)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;
- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Каковы основные виды коммуникационных процессов внутри организации?
2. Что такое управленческие коммуникации и какова их роль?
3. В чем заключается сущность вертикальных и горизонтальных коммуникаций?
4. Каковы принципы делегирования полномочий?
5. Чем отличаются формальные и неформальные связи в организации?

6. Какова роль руководства в организации эффективных коммуникаций?

7. Что такое организационная культура и как она влияет на внутренние коммуникации?

8. Каковы особенности организации внутренних коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления?

Примерные тестовые задания:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).
Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).
Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. К какому виду коммуникаций относятся сообщения от подчиненных к руководителю?

А) Нисходящие
Б) Восходящие
В) Горизонтальные
Г) Внешние

2. Что такое делегирование полномочий?

А) Полный отказ от ответственности
Б) Передача задач и прав подчиненному с принятием ответственности за их выполнение
В) Выполнение всех задач самостоятельно
Г) Увольнение сотрудников

3. Какой тип организационной культуры ориентирован на поддержание традиций и лояльность?

А) Рыночная культура
Б) Адхократическая культура
В) Клановая культура
Г) Иерархическая культура

4. Что относится к неформальным коммуникациям в организации?

А) Приказ директора
Б) Совещание отдела
В) Слухи и общение в нерабочее время
Г) Годовой отчет

5. Какой стиль руководства предполагает единоличное принятие решений?

А) Демократический
Б) Либеральный
В) Авторитарный
Г) Коучинговый

Тема 5. Система внешней коммуникации организации. (ИОПК-8.1)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;
- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Каковы основные элементы внешнего окружения организации?
2. Кто относится к стейкхолдерам (объектам внешних коммуникаций) организации?
3. Каковы основные формы коммуникаций организации с внешней средой?
4. Что такое GR (Government Relations) и какова его роль в управлении современной организацией?
5. Каковы цели и инструменты PR-деятельности организации?
6. Как формируется имидж организации в глазах общественности?
7. В чем заключается специфика внешних коммуникаций органов государственной и муниципальной власти?
8. Каково социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности?

Примерные тестовые задания:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).

Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).
Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. Что изучает GR (Government Relations)?

А) Отношения с конкурентами
Б) Взаимодействие с органами государственной власти
В) Отношения с поставщиками
Г) Рекламную деятельность

2. Какой инструмент относится к PR-коммуникациям?

А) Прямая реклама в СМИ
Б) Пресс-конференция
В) Скидки для покупателей
Г) Упаковка товара

3. Кто относится к стейкхолдерам организации?

А) Только акционеры
Б) Только сотрудники
В) Все заинтересованные стороны: потребители, партнеры, органы власти, общественность
Г) Только конкуренты

4. Какова цель формирования положительного имиджа органов власти?

А) Получение прибыли
Б) Повышение доверия граждан, легитимация решений
В) Сокрытие информации
Г) Усложнение доступа к информации

5. Что такое пресс-релиз?

А) Закрытый документ для внутреннего пользования
Б) Сообщение для СМИ о важном событии в организации
В) Финансовый отчет
Г) Должностная инструкция

Тема 6. Этика деловой коммуникации и публичная деятельность государственных служащих. (ИОПК-8.1)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;

- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Каковы основные принципы этики деловых отношений?
2. В чем суть современных этических принципов делового поведения Л. Хосмера?
3. Каковы основные проблемы становления этики деловых отношений в России?
4. Что такое макроэтика и микроэтика? Каковы их принципы?
5. Раскройте содержание двенадцати принципов ведения дела в России.
6. В чем заключается служебная этика руководителя?
7. Какова специфика публичной деятельности государственных служащих?
8. Каковы особенности подготовки и проведения пресс-конференций и интервью?

Примерные тестовые задания:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).
Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).
Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. Какой принцип Л. Хосмера гласит: «Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, чем злу для общества, в котором ты живешь»?

А) Принцип справедливости
Б) Утилитарный принцип
В) Принцип прав человека
Г) Принцип законности

2. Что изучает макроэтика?

А) Этику межличностных отношений в коллективе
Б) Этические отношения на уровне общества в целом
В) Этику внутри одной семьи
Г) Индивидуальные моральные принципы

3. Каковы основные этапы подготовки публичного выступления?

А) Импровизация на месте

Б) Выбор темы, сбор материала, составление плана, написание текста, репетиция
В) Только написание текста
Г) Только репетиция

4. Что относится к составляющим этики интервью?

А) Только внешний вид
Б) Честность, уважение к собеседнику, корректность вопросов, соблюдение договоренностей
В) Скорость речи
Г) Громкость голоса

5. Какой принцип относится к двенадцати принципам ведения дела в России?

А) "Прибыль любой ценой"
Б) "Уважай власть и законы"
В) "Игнорируй конкурентов"
Г) "Скрывай информацию"

Примерные темы эссе:

1. Этика деловых отношений в современной России: традиции и инновации.
2. Двенадцать принципов ведения дела в России как кодекс деловой этики.
3. Проблема манипулирования в деловой коммуникации: этические границы.
4. Публичная деятельность государственного служащего: этические требования и коммуникативные стратегии.
5. Служебная этика руководителя как фактор эффективности управления.

Тема 7. Особенности деловой коммуникации на иностранном языке. (ИУК-4.1)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;

- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Каковы основные социокультурные особенности стран изучаемого языка, значимые для деловой коммуникации?
2. Какова структура устного делового общения на иностранном языке (этикетная рамка, каркас, включения)?
3. Какие стандартные обороты и устойчивые словосочетания используются при устном деловом общении?
4. В чем заключаются национально-специфические особенности невербальной коммуникации?
5. Каковы различия в коммуникативных стратегиях представителей разных культур?
6. Какие виды деловых документов используются при коммуникациях с иностранными партнерами?
7. Каковы правила оформления делового письма на иностранном языке?
8. Как правильно подготовить резюме и пройти собеседование на иностранном языке?

Примерные тестовые задания:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один или несколько предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).
Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).
Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. Что входит в этикетную рамку устного делового общения на иностранном языке?

А) Основное содержание беседы
Б) Приветствие и прощание
В) Аргументация
Г) Обсуждение деталей

2. В каких культурах прямая коммуникация и вербальная точность ценятся выше всего?

А) В восточных культурах

Б) В латиноамериканских культурах
В) В западных (немецкоязычных, скандинавских) культурах
Г) В африканских культурах

3. Какой документ обычно требуется при трудоустройстве в зарубежную компанию?

А) Автобиография в свободной форме
Б) CV (Curriculum Vitae) или резюме
В) Характеристика с места учебы
Г) Медицинская справка

4. Что означает кивок головой в разных культурах?

А) Во всех культурах означает "да"
Б) В большинстве культур означает согласие, но в некоторых может означать отрицание
В) Ничего не означает
Г) Только приветствие

5. Какое языковое клише уместно в начале делового письма на английском языке?

А) "Hey, what's up?"
Б) "Dear Mr. Smith,"
В) "Listen up!"
Г) "Hi there!"

Тема 8. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. (ИОПК-4.1, ИОПК-8.1)

Подготовка к практическому занятию:

- внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;
- подготовить развернутые ответы на вопросы для проведения опроса по теме практического занятия;
- понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;
- готовиться к практическому занятию можно как индивидуально, так и в составе малой группы.

Вопросы к практическому занятию для проведения опроса:

1. Как трансформируются коммуникации в глобальном сетевом обществе?

2. В чем различия моделей Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0?

3. Какова роль корпоративного web-сайта в системе эффективных коммуникаций?

4. Каковы правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях?

5. Каковы особенности проведения переговоров в формате видеоконференций?

6. Как поведение сотрудников в социальных сетях влияет на репутацию компании?

7. Какие коммуникативные возможности предоставляют социальные медиа для органов власти?

8. Что такое цифровой этикет и каковы его основные составляющие?

Примерные тестовые задания:

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один или несколько верный(ых) ответ(ов).

Записать только букву(ы) выбранного(ых) варианта(ов) ответа(ов).

Выберите один ответ из предложенных вариантов.

1. Какая модель Web характеризуется двусторонней коммуникацией и появлением социальных сетей?

А) Web 1.0

Б) Web 2.0

В) Web 3.0

Г) Web 0.5

2. Что не рекомендуется делать в деловой переписке в мессенджерах?

А) Использовать приветствие

Б) Отвечать на сообщения в разумные сроки

В) Использовать голосовые сообщения без предупреждения

Г) Указывать свою должность

3. Каковы правила цифрового этикета (нетикета) для видеоконференций?

А) Включать микрофон всем участникам для создания фонового шума

Б) Отключать микрофон, когда не говоришь, быть готовым к включению камеры

В) Заниматься посторонними делами, не выключая камеру

Г) Не готовиться к встрече

4. Как поведение сотрудника в соцсетях может повлиять на репутацию компании?

А) Никак не влияет

Б) Негативные высказывания о работодателе могут нанести ущерб репутации

В) Влияет только в рабочее время

Г) Только положительно влияет

5. На реализацию какой государственной программы направлено развитие цифровых коммуникаций органов власти и населения?

А) "Развитие образования"

Б) "Информационное общество"

В) "Здравоохранение"

Г) "Культура России"

Примерные темы эссе:

1. Трансформация деловой коммуникации в эпоху цифровых технологий.
2. Социальные медиа как инструмент взаимодействия органов власти и общества.
3. Цифровой этикет: новые правила делового общения.
4. Репутационные риски и возможности использования социальных сетей сотрудниками организаций.
1. Государственная программа «Информационное общество» и развитие коммуникаций власти с населением.

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 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	0,2	20
КТ 2	100	0,4	40
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:
Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

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

КТ-1
Темы 1,2,3,4
Комбинированная комплексная проверочная работа №1
Инструкция:

Тестовые задания

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

В вопросах 1.1–1.4 выберите один правильный ответ и отметьте его в бланке ответов. В вопросе 1.5 установите соответствие и запишите сочетания цифр и букв в бланк ответов

Открытые вопросы требуют развернутого ответа объемом не менее пяти предложений.

Практическое задание выполняется на отдельном листе формата А4. Необходимо продемонстрировать знание теоретического материала и умение применять его для анализа и проектирования коммуникативных ситуаций.

Часть 1. Тестовые задания

1.1. Что является предметом изучения коммуникологии как науки?

А) Только технические средства передачи информации

Б) Коммуникационные процессы в различных сферах общественной жизни

В) Исключительно межличностные отношения

Г) Только массовые коммуникации

1.2. Какой элемент отсутствует в модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла?
А) Коммуникатор
Б) Сообщение
В) Канал
Г) Обратная связь
1.3. К какому виду коммуникаций относятся отношения между начальником отдела и рядовым сотрудником?
А) Горизонтальные
Б) Вертикальные нисходящие
В) Вертикальные восходящие
Г) Неформальные
1.4. Что понимается под самопрезентацией в деловой коммуникации?
А) Спонтанное поведение без учета ситуации
Б) Процесс управления впечатлением о себе у аудитории
В) Исключительно внешний вид человека
Г) Только чтение доклада
1.5. Установите соответствие между типом имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой) и его характеристикой:

Тип имиджа	Характеристика
1. Габитарный	А. Имидж, формируемый на основе поступков и решений
2. Средовой	Б. Имидж, связанный с внешним обликом человека
3. Овеществленный	В. Имидж, создаваемый предметной средой (кабинет, автомобиль)
4. Вербальный	Г. Имидж, формируемый через речевые особенности

Ответ запишите в виде сочетания цифр и букв, например: 1А2Б3В4Г

Часть 2. Открытые вопросы

2.1. Раскройте структуру деловой коммуникации как процесса информационного воздействия. Охарактеризуйте основные элементы (предмет, содержание, цель) и функционально-ролевой характер делового общения.

2.2. Охарактеризуйте основные формы деловой коммуникации (деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция). В чем заключаются их особенности и для решения каких задач они наиболее эффективны?

2.3. Раскройте понятие и функции обратной связи в деловой коммуникации. Какие существуют типы обратной связи и правила ее получения?

Часть 3. Практическое задание

Контекст задачи: Вы — руководитель отдела в администрации муниципального образования. Вам предстоит провести важное совещание с руководителями структурных подразделений, посвященное внедрению новой системы электронного документооборота. Часть руководителей скептически настроена, некоторые опасаются дополнительной нагрузки, другие не видят смысла в изменениях.

Требуется выполнить:

1. **Разработка стратегии коммуникации:**
   - Сформулируйте цель совещания.
   - Определите целевую аудиторию и ее возможные коммуникативные барьеры.
   - Выберите и обоснуйте стратегию речевого воздействия (с опорой на модель Иссерс).
2. **Подготовка структуры выступления:**
   - Разработайте структуру вашего вступительного слова (введение, основная часть, заключение).
   - Для основной части предложите не менее трех аргументов в пользу внедрения новой системы, адресованных разным группам скептиков.
3. **Организация обратной связи:**
   - Предложите способы получения обратной связи в ходе совещания.
   - Сформулируйте три возможных вопроса от участников и подготовьте варианты ответов на них (с соблюдением правил эффективной коммуникации).
4. **Учет неформальных аспектов:**
   - Как вы будете учитывать неформальную структуру организации и статусные позиции участников?
   - Предложите способы преодоления возможного сопротивления.

Критерии оценивания контрольного задания:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Выполнение тестовых заданий	0-15	За каждое верное тестовое задание студент получает максимум 3 балла
Качество ответов на открытые вопросы	0-30	Каждое полное и аргументированное разъяснение вопроса приносит до 10 баллов. Итоговая сумма зависит от

		глубины раскрытия содержания открытых вопросов.
Логически выстроенный и полный план действий	0-30	Корректность определения цели и анализа аудитории – 5 баллов. Обоснованность выбора коммуникативной стратегии – 5 баллов. Логичность и убедительность структуры выступления и аргументов – 8 баллов. Качество проработки механизмов обратной связи и ответов на вопросы – 6 баллов. Учет неформальных аспектов и способов преодоления сопротивления – 6 баллов.
Общая логика и целостность представленного материала	0-25	Общая структура документа демонстрирует логику изложения мыслей, отсутствие противоречий и внутреннюю связность текста.

КТ-2
Темы 5,6,7,8
Комбинированная комплексная проверочная работа №2

Инструкция:

Тестовые задания

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

В вопросах 1.1–1.4 выберите один правильный ответ и отметьте его в бланке ответов. В вопросе 1.5 установите соответствие и запишите сочетания цифр и букв в бланк ответов.

Открытые вопросы требуют развернутого ответа объемом не менее пяти предложений.

Практическое задание выполняется на отдельном листе формата А4. Необходимо продемонстрировать знание теоретического материала и умение применять его для анализа и проектирования коммуникативных ситуаций.

Часть 1. Тестовые задания (выберите один правильный ответ)

1.1. Что понимается под GR (Government Relations) в системе внешних коммуникаций организации?

А) Рекламная деятельность организации в сети Интернет

Б) Взаимодействие организации с органами государственной власти

В) Отношения с конкурентами на рынке
Г) Внутренняя кадровая политика

1.2. Какой документ является основным инструментом PR для информирования СМИ о событии в организации?
А) Годовой отчет
Б) Пресс-релиз
В) Служебная записка
Г) Протокол совещания

1.3. Что относится к национально-специфическим особенностям невербальной коммуникации?
А) Универсальность жестов во всех культурах
Б) Различия в значении жестов, дистанции общения в разных странах
В) Отсутствие невербальных различий между культурами
Г) Использование только вербальных средств

1.4. Что включает в себя понятие «цифровой этикет»?
А) Только правила оформления деловых писем
Б) Правила поведения и коммуникации в цифровой среде (мессенджеры, соцсети, видеосовещания)
В) Исключительно технические требования к видеосвязи
Г) Только настройки конфиденциальности в соцсетях

1.5. Установите соответствие между стейкхолдером (группой внешней среды) и ожидаемым результатом коммуникации:

Стейкхолдер	Ожидаемый результат коммуникации
1. Общественность	А. Получение заказов, сырья, материалов
2. Партнеры	Б. Благоприятное общественное мнение, доверие
3. Органы власти	В. Учет интересов в нормативных актах, лояльность

Ответ запишите в виде сочетания цифр и букв, например: 1А2Б3В

Часть 2. Открытые вопросы

2.1. Раскройте понятие внешней среды организации. Охарактеризуйте основные группы стейкхолдеров (общественность, конкуренты, партнеры, органы власти) и специфику коммуникаций с каждой группой.

2.2. Назовите основные этические принципы делового поведения (по Л. Хосмеру). Раскройте содержание внутренних и внешних барьеров становления этики деловых отношений в современной России.

2.3. Охарактеризуйте особенности письменного делового общения на иностранном языке. Каковы требования к оформлению делового письма и какие языковые клише используются?

Часть 3. Практическое задание

Контекст задачи: Вы — руководитель пресс-службы администрации крупного муниципального образования. В администрации разработан и запускается новый цифровой сервис для жителей «Мой город: обратная связь», позволяющий оперативно направлять жалобы и предложения по благоустройству и получать ответы от профильных служб. Вам необходимо организовать внешнюю коммуникацию для информирования общественности и формирования позитивного имиджа администрации.

Требуется выполнить:

1. **Анализ стейкхолдеров и выбор инструментов:**
   - Определите ключевые группы внешней общественности, с которыми необходимо взаимодействовать (не менее 4 групп).
   - Для каждой группы выберите наиболее эффективные инструменты коммуникации (изученные в теме 5: PR, реклама, работа с СМИ, GR и др.).
2. **Разработка PR-мероприятия:**
   - Спланируйте пресс-конференцию, посвященную запуску сервиса.
   - Составьте структуру пресс-релиза (не менее 4 основных элементов содержания).
   - Сформулируйте 3 возможных вопроса журналистов и подготовьте варианты ответов на них с соблюдением этических норм публичной деятельности госслужащего (тема 6).
3. **Учет цифрового формат:**
   - Предложите формат трансляции пресс-конференции (онлайн/офлайн/гибрид) и обоснуйте выбор.
   - Опишите, как вы будете использовать социальные медиа для информирования и вовлечения жителей после запуска сервиса.
   - Укажите правила цифрового этикета, которые должны соблюдать сотрудники при ответах жителям в новом сервисе.
4. **Межкультурный аспект:**

Если бы аналогичный сервис внедрялся в городе-побратиме за рубежом, какие национально-специфические особенности коммуникации (вербальной и невербальной) следовало бы учесть при подготовке презентации для иностранных партнеров? (Укажите не менее 3 особенностей).

Критерии оценивания контрольного задания:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Выполнение тестовых заданий	0-15	За каждое верное тестовое задание студент получает максимум 2 балла
Качество ответов на открытые вопросы	0-30	Каждое полное и аргументированное разъяснение вопроса приносит до 10 баллов. Итоговая сумма зависит от глубины раскрытия содержания открытых вопросов.
Логически выстроенный и полный план действий	0-30	Полнота и обоснованность выделения стейкхолдеров и выбора инструментов – 6 баллов. Качество структуры пресс-релиза и ответов на вопросы – 8 баллов. Обоснованность решений по цифровому формату и учет цифрового этикета – 6 баллов. Понимание межкультурных особенностей коммуникации – 5 баллов. Логичность, профессионализм и соблюдение этических норм – 5 баллов.
Общая логика и целостность представленного материала	0-25	Общая структура документа демонстрирует логику изложения мыслей, отсутствие противоречий и внутреннюю связность текста.

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

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии. (ИУК-4.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1	Раскройте понятие коммуникации как объекта научного исследования. Охарактеризуйте основные типы значений коммуникации.
2	Дайте определение коммуникологии как науки. Каков ее предмет и кто выступает субъектами коммуникации?
3	Охарактеризуйте место деловой коммуникации в системе коммуникативного знания и раскройте особенности делового общения.
4	Раскройте структуру деловой коммуникации (предмет, содержание, цель) и охарактеризуйте основные модели коммуникации (Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона).

1.2. Контрольное задание:

Используя модель коммуникации Г.Д. Лассуэлла, проанализируйте конкретную ситуацию делового общения (например, выступление руководителя на совещании или пресс-конференцию). Выделите все элементы модели: коммуникатор, сообщение, канал, получатель, эффект.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему модель Лассуэлла считается классической, но недостаточной? А) Она слишком сложная Б) Она линейна и не учитывает обратную связь, шумы и контекст, которые критически важны в реальной коммуникации В) Она не была опубликована Г) Она описывает только массовую коммуникацию		
2.	Почему деловую коммуникацию называют функционально-ролевой? А) Потому что люди играют роли для развлечения Б) Потому что взаимодействие определяется не личными симпа-		

	тиями, а должностными позициями и профессиональными функциями В) Потому что она всегда происходит в театре Г) Потому что она не требует этикета		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Что из перечисленного является предметом деловой коммуникации?
   А) Личные отношения
   Б) Профессиональная проблема или задача
   В) Погода
   Г) Внешность собеседника
2. Кто является субъектом коммуникации?
   А) И отправитель, и получатель
   Б) Только отправитель
   В) Только получатель
   Г) Наблюдатель
3. Какой элемент добавили в модель коммуникации Мескон и др.?
   А) Шум
   Б) Канал
   В) Обратную связь
   Г) Кодирование
4. Коммуникология изучает:
   А) Технические устройства
   Б) Коммуникационные процессы в обществе
   В) Историю войн
   Г) Экономические законы

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации. (ИУК-4.1, ИОПК-4.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1	Раскройте понятие деловой коммуникации как процесса информационного воздействия. Охарактеризуйте ее предмет, содержание и цель.
2	Охарактеризуйте основные виды деловой коммуникации: внешние и внутренние, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие.
3	Назовите основные функции деловой коммуникации и раскройте их

	содержание.
4	Охарактеризуйте основные формы деловой коммуникации (деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, интервью) и их особенности.

1.2. Контрольное задание:

Составьте схему коммуникационных потоков в типичной организации, выделив на ней внешние и внутренние, вертикальные (нисходящие и восходящие) и горизонтальные коммуникации. Приведите примеры информации, передаваемой по каждому виду каналов.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему в эффективной организации важны не только нисходящие, но и восходящие коммуникации? А) Чтобы начальник мог больше отдыхать Б) Восходящие коммуникации дают руководителю обратную связь о реальном положении дел, позволяют учесть мнение сотрудников и вовремя выявить проблемы В) Потому что так принято в западных компаниях Г) Чтобы подчиненные чувствовали себя важными		
2.	В чем ключевое отличие переговоров от деловой беседы? А) В переговорах участвует больше людей Б) Переговоры имеют более формальный характер, четкую структуру и направлены на заключение соглашения, а беседа может быть предварительным обменом мне-		

	ниями В) Беседа всегда короче Г) В переговорах не используют аргументы		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. К какому виду относятся коммуникации между начальником отдела и его подчиненным?
   А) Горизонтальные
   Б) Вертикальные
   В) Внешние
   Г) Неформальные
2. Какой вид коммуникаций является внешним для организации?
   А) Совещание отдела продаж
   Б) Приказ генерального директора
   В) Переговоры с поставщиком
   Г) Корпоративный праздник
3. Основная цель переговоров — это:
   А) Обмен новостями
   Б) Достижение взаимовыгодного соглашения
   В) Установление личных отношений
   Г) Проведение досуга
4. Совещание как форма коммуникации предполагает:
   А) Только информирование сотрудников
   Б) Коллективное обсуждение и принятие решений
   В) Неформальное общение
   Г) Только постановку задач

Тема 3. Стратегии, тактики и технологии эффективной деловой коммуникации. (ИОПК-4.2)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	**Вопрос**
1	Раскройте понятие стратегий и тактик речевого воздействия на основе модели О. Иссерс.
2	Охарактеризуйте основные принципы и правила деловой риторики. Раскройте структуру публичного выступления и правила его подготовки.
3	Каковы функции, типы и правила получения обратной связи в деловой коммуникации? Как правильно отвечать на вопросы аудитории?
4	Охарактеризуйте психологические барьеры в деловой коммуникации

	и средства управления аудиторией. Раскройте приемы их преодоления.

1.2. Контрольное задание:

Разработайте план публичного выступления на тему «Значение эффективных коммуникаций в профессиональной деятельности». Определите цель выступления, целевую аудиторию, структуру (вступление, основная часть, заключение) и предполагаемые вопросы аудитории с вариантами ответов.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему перед публичным выступлением важно анализировать аудиторию? А) Чтобы знать, на ком можно заработать Б) Чтобы адаптировать содержание, стиль и аргументы под интересы, уровень подготовки и ожидания слушателей, сделав выступление более эффективным В) Чтобы выбрать самую удобную аудиторию Г) Это неважно, главное — хорошо знать тему		
2.	Чем полезна негативная обратная связь для оратора? А) Она портит настроение Б) Она указывает на слабые места в выступлении или аргументации, дает возможность для роста и самосовершенствования В) Ее нужно игнорировать Г) Она подтверждает правоту оратора		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Что такое коммуникативная стратегия?
   А) Конкретный речевой прием
   Б) Общий план достижения цели
   В) Оценка эффективности
   Г) Техническое средство
2. Какой элемент НЕ входит в структуру публичного выступления?
   А) Вступление
   Б) Основная часть
   В) Заключение
   Г) Кулуарное обсуждение
3. Позитивная обратная связь выполняет функцию:
   А) Мотивационную
   Б) Только информационную
   В) Только корректирующую
   Г) Деструктивную
4. Боязнь публичных выступлений называется:
   А) Акрофобия
   Б) Глоссофобия
   В) Клаустрофобия
   Г) Агорафобия

Тема 4. Система внутренней коммуникации организации. (ИОПК-4.2, ИУК-4.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	**Вопрос**
1	Охарактеризуйте основные виды коммуникационных процессов внутри организации и роль управленческих коммуникаций.
2	Раскройте сущность вертикальных и горизонтальных коммуникаций, а также роль статусных позиций и иерархии в организации.
3	Что такое делегирование полномочий? Каковы его принципы? Какова роль формальных и неформальных связей в организации?
4	Какова роль руководства в организации коммуникаций? Охарактеризуйте влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.

1.2. Контрольное задание:

Проведите анализ организационной культуры вашей организации (или организации, в которой вы проходили практику). Определите ее тип, охарактеризуйте влияние на внутренние коммуникации и предложите меры по их улучшению.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему неформальные коммуникации (слухи) важны для руководителя? А) Чтобы развлекать сотрудников Б) Слухи часто отражают реальные настроения и проблемы, которые не всегда высказываются официально, и могут служить индикатором неблагополучия В) Чтобы их запрещать Г) Чтобы использовать для шпионажа		
2.	Как организационная культура влияет на эффективность внутрен-		

	них коммуникаций? А) Никак не влияет Б) Она определяет, насколько открыто могут общаться сотрудники, поощряется ли инициатива, существует ли доверие, что напрямую влияет на скорость и качество передачи информации В) Влияет только на внешний вид офиса Г) Влияет только на зарплату		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. К нисходящим коммуникациям относится:
   А) Отчет о работе
   Б) Приказ о премировании
   В) Предложение по улучшению
   Г) Жалоба на коллегу
2. Делегирование полномочий предполагает:
   А) Передачу всей ответственности
   Б) Передачу задач и прав с сохранением ответственности
   В) Уход от работы
   Г) Отказ от контроля
3. Что из перечисленного относится к неформальным коммуникациям?
   А) Слухи в курилке
   Б) Приказ директора
   В) Протокол совещания
   Г) Годовой отчет
4. Авторитарный стиль руководства характеризуется:
   А) Коллективным принятием решений
   Б) Единоличным принятием решений
   В) Полным невмешательством
   Г) Ориентацией на мнение подчиненных

Тема 5. Система внешней коммуникации организации. (ИОПК-8.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	**Вопрос**
1	Охарактеризуйте основные элементы внешнего окружения организации. Кто относится к стейкхолдерам организации?

2	Раскройте основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, реклама, PR, GR.
3	Охарактеризуйте PR как инструмент формирования общественного мнения. Назовите основные инструменты PR.
4	В чем заключается специфика внешних коммуникаций органов государственной и муниципальной власти? Каково социальное значение PR-коммуникации органов власти?

1.2. Контрольное задание:

Разработайте план PR-кампании для органа государственной власти (или муниципального образования) по информированию населения о реализуемой социальной программе. Определите цели, целевую аудиторию, ключевые сообщения и инструменты коммуникации.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему для организации важно выстраивать отношения с органами власти (GR)? А) Чтобы получать государственные заказы Б) Чтобы влиять на принимаемые решения, лоббировать свои интересы, быть в курсе изменений законодательства и снижать риски В) Чтобы платить меньше налогов Г) Чтобы ходить на совещания		
2.	Почему для органов власти важна открытость и активная PR-деятельность? А) Чтобы тратить бюджетные деньги Б) Открытость и информирование граждан — это законодательное требование и основа демократического государства, способствующая повышению доверия и леги-		

	тимности власти В) Чтобы хвалить себя Г) Чтобы скрыть проблемы		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Что означает аббревиатура PR?
   А) Персональный рейтинг
   Б) Паблик рилейшнз (связи с общественностью)
   В) Публичный ресурс
   Г) Постоянная работа
2. Кто относится к стейкхолдерам организации?
   А) Только акционеры
   Б) Только сотрудники
   В) Все заинтересованные стороны
   Г) Только конкуренты
3. Пресс-релиз предназначен для:
   А) Внутреннего пользования
   Б) СМИ
   В) Бухгалтерии
   Г) Партнеров
4. Открытость органов власти регулируется:
   А) Федеральным законом № 8-ФЗ
   Б) Трудовым кодексом
   В) Гражданским кодексом
   Г) Уголовным кодексом

Тема 6. Этика деловой коммуникации и публичная деятельность государственных служащих. (ИОПК-8.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	**Вопрос**
1	Раскройте основные принципы этики деловых отношений и современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера.
2	Охарактеризуйте основные проблемы становления этики деловых отношений в России. Раскройте содержание двенадцати принципов ведения дела в России.
3	В чем заключается служебная этика руководителя? Каковы методы достижения авторитета и проблема манипулирования?
4	Охарактеризуйте особенности публичной деятельности государственных служащих: этапы подготовки выступления, проведение совещаний, пресс-конференций, интервью.

1.2. Контрольное задание:

Проанализируйте конкретную ситуацию делового общения (например, конфликт между руководителем и подчиненным или публичное выступление чиновника) с точки зрения соблюдения этических принципов. Выявите нарушения и предложите этически корректные варианты поведения.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему для организации важно выстраивать отношения с органами власти (GR)? А) Чтобы получать государственные заказы Б) Чтобы влиять на принимаемые решения, лоббировать свои интересы, быть в курсе изменений законодательства и снижать риски В) Чтобы платить меньше налогов Г) Чтобы ходить на совещания		
2.	Почему для органов власти важна открытость и активная PR-деятельность? А) Чтобы тратить бюджетные деньги Б) Открытость и информирование граждан — это законодательное требование и основа демократического государства, способствующая повышению доверия и легитимности власти В) Чтобы хвалить себя Г) Чтобы скрыть проблемы		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

5. Что означает аббревиатура PR?
   А) Персональный рейтинг
   Б) Паблик рилейшнз (связи с общественностью)
   В) Публичный ресурс
   Г) Постоянная работа
6. Кто относится к стейкхолдерам организации?
   А) Только акционеры
   Б) Только сотрудники
   В) Все заинтересованные стороны
   Г) Только конкуренты
7. Пресс-релиз предназначен для:
   А) Внутреннего пользования
   Б) СМИ
   В) Бухгалтерии
   Г) Партнеров
8. Открытость органов власти регулируется:
   А) Федеральным законом № 8-ФЗ
   Б) Трудовым кодексом
   В) Гражданским кодексом
   Г) Уголовным кодексом

Тема 7. Особенности деловой коммуникации на иностранном языке. (ИУК-4.1)

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1	Охарактеризуйте основные социокультурные особенности страны изучаемого языка, значимые для деловой коммуникации.
2	Раскройте структуру устного делового общения на иностранном языке (этикетная рамка, этикетный каркас, этикетные включения). Какие стандартные обороты используются?
3	Охарактеризуйте национально-специфические особенности невербальной коммуникации и различия в коммуникативных стратегиях разных культур.
4	Каковы особенности письменного делового общения на иностранном языке? Назовите основные виды деловых документов и правила их оформления.

1.2. Контрольное задание:

Составьте деловое письмо на иностранном языке (английском, немецком или французском – по выбору обучающегося) потенциальному иностранному партнеру с предложением о сотрудничестве. Письмо должно содержать все необходимые структурные элементы: обращение, основную часть, предложение о дальнейших действиях, прощание.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему при общении с представителем высококонтекстной культуры (например, Япония) важно читать невербальные сигналы? А) Чтобы развлекаться Б) В этих культурах много информации передается не словами, а контекстом, жестами, паузами, невербаликой. Прямое "нет" может быть заменено уклончивым ответом В) Там не говорят вслух Г) Это неважно		
2.	Почему в деловом письме на иностранном языке не рекомендуется использовать разговорные выражения и сленг? А) Их могут неправильно понять Б) Деловая переписка требует формального, нейтрального тона, уважения к адресату. Сленг выглядит непрофессионально и может быть не понят или истолкован превратно В) Потому что так написано в учебнике Г) Потому что это занимает много места		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Этикетная рамка устного общения включает:

А) Аргументацию
Б) Приветствие и прощание
В) Обсуждение условий
Г) Вопросы

2. В монохронных культурах (Германия, США) время воспринимается как:
А) Линейное, его нельзя тратить впустую, пунктуальность обязательна
Б) Цикличное, неважно
В) Не имеющее значения
Г) Ресурс для отдыха
3. Какое обращение является формальным в английском деловом письме?
А) "Hi John"
Б) "Dear Mr. Smith"
В) "Hey there"
Г) "Yo!"
4. Кивок головой в Болгарии может означать:
А) Согласие ("да")
Б) Отрицание ("нет")
В) Приветствие
Г) Равнодушие

Тема 8. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. (ИОПК-4.1, ИОПК-8.1)

1. Задания открытого типа.
1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	**Вопрос**
1	Охарактеризуйте трансформацию коммуникаций в глобальном сетевом обществе. Раскройте различия моделей Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0.
2	Каковы правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях? Что такое цифровой этикет и каковы его составляющие?
3	Как поведение сотрудников в социальных сетях влияет на репутацию компании? Каковы коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти?
4	Охарактеризуйте новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения в рамках реализации государственной программы «Информационное общество».

1.2. Контрольное задание:

Разработайте памятку (инструкцию) для сотрудников органа государственной власти по правилам деловой коммуникации в цифровой среде. Памятка должна включать разделы: правила деловой переписки в мессенджерах, правила поведения на видеоконференциях, рекомендации по ведению

служебных аккаунтов в социальных сетях.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Почему важно соблюдать цифровой этикет в деловой переписке? А) Чтобы казаться умным Б) Несоблюдение правил может привести к недопониманию, конфликтам, потере времени и репутации как личной, так и компании В) Потому что так модно Г) Чтобы увеличить трафик		
2.	Почему органам власти важно вести официальные аккаунты в соцсетях? А) Чтобы не отставать от моды Б) Соцсети — это канал прямой и быстрой коммуникации с гражданами, позволяющий оперативно информировать, получать обратную связь и формировать позитивный имидж В) Чтобы тратить бюджетные средства Г) Чтобы собирать данные о гражданах		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Модель Web 2.0 характеризуется:
   А) Только чтением информации
   Б) Созданием контента пользователями
   В) Полной автоматизацией
   Г) Отсутствием интернета
2. Что не рекомендуется делать в деловых мессенджерах?

А) Отвечать на сообщения
Б) Использовать приветствие
В) Отправлять длинные голосовые сообщения без предупреждения
Г) Указывать свою должность

3. На видеоконференции микрофон должен быть:
   А) Включен постоянно
   Б) Отключен, когда вы не говорите
   В) Включен только у организатора
   Г) Выключен у всех
4. Программа «Информационное общество» направлена на:
   А) Развитие промышленности
   Б) Развитие цифровых технологий и коммуникаций
   В) Поддержку сельского хозяйства
   Г) Строительство дорог

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

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

ми анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Луч-

ше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

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

Работа с источниками.

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

Подготовка к зачету.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале

учебного курса необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем и тематикой письменных работ, а также методическими рекомендациями по их выполнению;
- перечнем вопросов.

Вопросы для самостоятельной подготовки к лекционным и практическим занятиям:

Тема 1. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии

1. Почему в современной науке существует многообразие точек зрения на понимание коммуникации?
2. Какие типы значений коммуникации выделяют исследователи?
3. Чем различаются уровни, формы и виды коммуникации?
4. Какое место занимает деловая коммуникация в системе других видов коммуникации?
5. В чем заключаются основные отличия делового общения от межличностного?
6. Какие элементы входят в структуру деловой коммуникации?
7. Что означает функционально-ролевой характер деловой коммуникации?
8. В чем суть модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла и почему она считается классической?
9. Чем модель К. Шеннона - У. Уивера отличается от модели Лассуэлла?
10. Какие практические выводы для организации эффективной коммуникации можно сделать из анализа коммуникативных моделей?

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации

1. Как соотносятся между собой предмет, содержание и цель деловой коммуникации?
2. Какие виды деловой коммуникации являются наиболее важными для эффективного управления организацией?
3. В чем преимущества и недостатки вертикальных коммуникаций?
4. Почему горизонтальные коммуникации важны для координации работы?

5. Какие проблемы могут возникать при восходящих коммуникациях и как их решать?
6. Чем внешние коммуникации организации отличаются от внутренних по целям и средствам?
7. Каковы основные функции деловой коммуникации в организации?
8. В каких ситуациях целесообразно проводить совещание, а в каких достаточно деловой беседы?
9. Чем переговоры отличаются от деловой беседы и совещания?
10. Каковы особенности пресс-конференции как формы коммуникации?

Тема 3. Стратегии, тактики и технологии эффективной деловой коммуникации

1. Чем коммуникативная стратегия отличается от тактики?
2. Какие типы стратегий речевого воздействия выделяет О. Иссерс?
3. Каковы основные принципы эффективной деловой риторики?
4. Как правильно подготовить публичное выступление, чтобы оно было убедительным?
5. Почему важно оценивать состав аудитории перед выступлением?
6. Какие виды обратной связи существуют и как их правильно использовать?
7. Как отвечать на сложные и провокационные вопросы аудитории?
8. Какие психологические барьеры чаще всего мешают эффективной коммуникации?
9. Какие приемы помогают удерживать внимание аудитории?
10. Как анализировать собственное поведение оратора для самосовершенствования?

Тема 4. Система внутренней коммуникации организации

1. Какие виды коммуникаций являются наиболее значимыми для функционирования организации?
2. Как иерархическая структура организации влияет на коммуникационные процессы?
3. Каковы основные принципы эффективного делегирования полномочий?
4. Как соотносятся формальные и неформальные коммуникации в организации?
5. Какие формы деловой коммуникации наиболее эффективны для управленческой деятельности?

6. Каковы основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров?
7. Как стиль руководства влияет на коммуникационный климат в коллективе?
8. Какие типы организационных культур выделяют исследователи?
9. Как организационная культура влияет на эффективность внутренних коммуникаций?
10. В чем заключаются особенности организации внутренних коммуникаций в органах государственной власти?

Тема 5. Система внешней коммуникации организации

1. Какие элементы внешней среды организации наиболее значимы для ее деятельности?
2. Как проводить анализ стейкхолдеров и для чего это необходимо?
3. Чем маркетинговые коммуникации отличаются от PR и GR?
4. Как определить целевую аудиторию коммуникационного воздействия?
5. Каковы функции рекламы в системе внешних коммуникаций?
6. Какие инструменты PR наиболее эффективны для формирования положительного имиджа?
7. В чем заключается специфика GR как направления деятельности?
8. Каковы особенности внешней среды органов государственной власти?
9. Чем внешние коммуникации государственных органов отличаются от коммуникаций коммерческих организаций?
10. Почему PR-коммуникация органов власти с общественностью имеет особое социальное значение?

Тема 6. Этика деловой коммуникации и публичная деятельность государственных служащих

1. Каковы основные этические принципы делового поведения?
2. Раскройте содержание современных этических принципов Л. Хосмера.
3. Какие внутренние и внешние барьеры существуют на пути становления этики деловых отношений в России?
4. Чем макроэтика отличается от микроэтики?
5. Какие принципы личности, профессионала и гражданина заложены в двенадцати принципах ведения дела в России?
6. В чем заключается служебная этика руководителя и как она формируется?
7. Какие методы достижения авторитета являются этически приемлемыми?

8. Где проходит граница между мотивацией и манипулированием сотрудниками?
9. Каковы этические требования к публичной деятельности государственных служащих?
10. В чем особенности подготовки и проведения интервью для государственного служащего?

Тема 7. Особенности деловой коммуникации на иностранном языке

1. Почему важно учитывать социокультурные особенности страны при деловом общении на иностранном языке?
2. Что входит в структуру устного делового общения (этикетная рамка, каркас, включения)?
3. Какие стандартные обороты и клише наиболее часто используются в деловом общении на иностранном языке?
4. В чем заключаются национальные особенности невербальной коммуникации в разных культурах?
5. Каковы основные различия в коммуникативных стратегиях представителей разных культур?
6. Какие виды деловых документов используются при международной коммуникации?
7. Каковы правила оформления делового письма на иностранном языке?
8. Как правильно составить резюме для зарубежного работодателя?
9. Каковы особенности прохождения собеседования на иностранном языке?
10. Как подготовить эффективную презентацию на иностранном языке для иностранных партнеров?

Тема 8. Деловые коммуникации в цифровую эпоху

1. Как изменились деловые коммуникации с развитием интернета и социальных сетей?
2. В чем принципиальные различия моделей Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0?
3. Какие функции выполняет корпоративный web-сайт в системе коммуникаций?
4. Каковы основные правила деловой переписки в мессенджерах?
5. Что такое цифровой этикет и почему он важен в современной коммуникации?
6. Какие правила следует соблюдать при проведении видеоконференций и онлайн-совещаний?

7. Как активность сотрудников в социальных сетях влияет на репутацию компании?
8. Какие коммуникативные возможности предоставляют социальные медиа для органов власти?
9. Какие новые возможности взаимодействия власти и населения открывает программа «Информационное общество»?
10. Каковы основные риски и угрозы цифровой коммуникации и как их минимизировать?

Для самостоятельной подготовки к лекционным и практическим занятиям рекомендуется использовать электронные информационно-образовательные ресурсы Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС - http://lms.ranepa.ru/.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Клинкова, Д. А. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / Д. А. Клинкова. - : , 2024. - 131 с. - ISBN 978-5-907884-38-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2212959

2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие. — Москва : Дашков и К, 2024. — 524 c. — ISBN 978-5-394-05682-6. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144181.html

3. Кургаева, Ж. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева. — Казань : КНИТУ, 2025. — 80 с. — ISBN 978-5-7882-3580-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/513536

8.2. Дополнительная литература

1. Н. Ю. Буряк ЭФФЕКТИВНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2023. №10-4 (85). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/effektivnye-delovye-kommunikatsii-v-sfere-gosudarstvennogo-upravleniya

2. Е. В. Горшенина ЭТИКА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ // Экономические исследования. 2024. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/etika-delovyh-kommunikatsiy

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ.

2. Приказ Министерства образования и науки РФ от 06.04.2021 №245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»

3. Приказ от 12 декабря 2024 года N 02-2531 "Об утверждении Положения о единой балльно-рейтинговой системе оценивания успеваемости студентов Академии и ее использовании при поведении текущей и промежуточной аттестации"

4. Указ Президента Российской Федерации от 30.06.2016 №306 (ред. от 19.07.2018 г.) «О Совете при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам»

5. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации до 2024 года».

6.Постановление Правительства РФ от 31.10.2018 №1288 (ред. от 03.01.2019) «Об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации» (вместе с «Положением об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации»).

8.4. Интернет-ресурсы

1. Президент Российской Федерации: http://kremlin.ru Совет Федерации: http://www.council.gov.ru

2. Информационный канал Совета Федерации: http://www.akdi.ru/sf/ Государственная Дума: http://www.duma.gov.ru

3. Информационный канал Государственной Думы: http://www.akdi.ru/gd/inf_k.htm Конституционный суд России: http://ksrf.ru

4. Информационный канал Конституционного Суда России: http://www.akdi.ru/ks Верховный Суд России: http://www.supcourt.ru

5. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: https://digital.gov.ru/ru/

6. Сервер органов государственной власти РФ: http://www.gov.ru Правительство РФ: http://www.government.gov.ru

7. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации: http://www.ombudsman.gov.ru/

8. Генпрокуратура РФ: www.genproc.gov.ru ФЦП «Электронная Россия»: http://e-rus.ru ГАС «Управление: http://gasu.gov.ru/

9. Российская государственная библиотека: www.rsi.ru / Консультант Плюс: http://www.consultant.ru/

10. Гарант Сервис: http://www.garant.ru/

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

9.1. Материально-техническая база

Перечень материально-технического обеспечения:

1. Учебные аудитории, оборудованные для проведения учебных занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, коллоквиумов, мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе мультимедийным оборудованием для демонстрации электронных презентаций и аудио- и видеоматериалов;
2. Компьютерные классы для выполнения групповых тестовых и иных заданий, а также для самостоятельной работы обучающихся оснащенные компьютерной техникой и обеспечением доступа к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно- образовательную среду организации;
3. Специализированные аудитории и лаборатории;
4. Библиотека с обеспечением печатными изданиями или электронно-библиотечная система обеспечивающая доступ к электронным изданиям (электронная библиотека);
5. Читальный зал;
6. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV и др.

9.2. Информационные технологии, программное обеспечение:

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используютсяинформационные технологии и программное обеспечение:

1. Современная операционная система.
2. Kaspersky Endpoint Security (или аналог).
3. Средство просмотра файлов формата pdf.
4. Современные офисные средства (текстовые и табличные редакторы, средстваработы с презентационными материалами и т.д.).
5. Архиватор 7-Zip.
6. Система дистанционного обучения.
7. Автоматизированная библиотечная система.

9.3. Информационные справочные системы:

1. https://www.iprbookshop.ru – Электронно-библиотечная система

[ЭБС]«IPRSMART» (ранее – IPRBooks)

2. https://e.lanbook.com - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Лань».
3. Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Znanium.com».
4. https://www.book.ru - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Book.ru».
5. https://ibooks.ru - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «ibooks.ru».
6. https://ranepalib.miflib.ru - Электронная библиотека издательства «МИФ».
7. https://eivis.ru – Ивис. Полные тексты российских научных и практических журналов, а также газет центральной прессы России. Доступ с ip-адресов локальной сети Института.
8. http://www.consultant.ru/ - Справочно-правовая система «Консультант».
9. http://www.garant.ru/ Справочно-правовая система «Гарант».