

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

Брянский филиал

Кафедра государственного, муниципального управления
и управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры государственного,
муниципального управления и управления
персоналом
Протокол № 12
от «05» сентября 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22 Деловые коммуникации

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

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль): Государственная и муниципальная служба

бакалавр

(квалификация)

очная

(формы обучения)

Год набора - 2019

Брянск, 2018 г.

Автор–составитель:

Кандидат социологических наук, доцент кафедры общеправовых и социально-гуманитарных дисциплин Е.В. Карпенко

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе типовой РПД

Заведующий кафедрой:

заведующая кафедрой государственного, муниципального управления и управления персоналом, кандидат политических наук, доцент Т.С. Болховитина

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 6
3. Содержание и структура дисциплины 8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине 10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 25
 - 6.1. Основная литература 26
 - 6.2. Дополнительная литература 26
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы 26
 - 6.4. Нормативные правовые документы 26
 - 6.5. Интернет-ресурсы 26
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 27

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.22 – Деловые коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.1	Способность формировать и осуществлять деловые коммуникации в разных формах при осуществлении служебной деятельности
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языке	УК ОС-4.2	Способность осуществлять взаимодействие в устной и письменной формах на иностранном языке с использованием технологий деловой коммуникации
ПК ОС-28	Способность принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований	ПК-28.1	Способность принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований на основе технологий деловых коммуникаций

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-4.4	на уровне знаний: - формирования и осуществления деловых коммуникации в разных формах при осуществлении служебной деятельности; - деловых документов и информационных материалов, делопроизводства при осуществлении служебного взаимодействия; - технологий делового общения

		<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать и осуществлять деловые коммуникации в разных формах при осуществлении служебной деятельности; - разрабатывать деловые документы и информационные материалы, обеспечивать делопроизводство при осуществлении служебного взаимодействия; - поддерживать электронные коммуникации в системе государственной службы; - применения технологий делового общения в служебной деятельности <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществления деловых коммуникации в разных формах при осуществлении служебной деятельности; - разработки деловых документов и информационных материалов, делопроизводства при осуществлении служебного взаимодействия; - деятельности в информационно-коммуникационном пространстве; - поддерживать электронные коммуникации в системе государственной службы; - применения технологий делового общения в служебной деятельности
	УК ОС-4.2	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - норм устной и письменной речи на русском языке; - иностранного языка на уровне выше среднего; - содержания, методов и технологий деловых коммуникаций в устной и письменной формах; - знания иностранного языка в профессиональной деятельности <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться нормами письменной и устной речи в деловых коммуникациях

		на уровне навыков: - применения норм письменной и устной речи при создании деловых документов и устных выступлениях; - применения в бытовом и деловом общении лексико-грамматические конструкции иностранного языка; - применения норм письменной и устной речи иностранного языка при создании деловых документов и устных выступлений
	ПК ОС-28.1	на уровне знаний: –организация деловых переговоров –этапы проведения переговоров, на уровне умений: –решать организационные вопросы, –прорабатывать основное содержание деловых переговоров, –применять методы ведения деловых переговоров на уровне навыков: –строить деловую беседу; –использовать приемы публичных выступлений –осуществлять деловую переписку

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины:

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, всего - 72 часов. Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

Вид работы	Количество академических часов	Количество астрономических часов
Контактная работа с преподавателем	32	24
Лекции	16	12
Практические	16	12

занятия		
Самостоятельная работа	40	30

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» изучается во 2 семестре. Дисциплина реализуется после изучения дисциплины русский язык и культура речи, иностранный язык.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет (при реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий организация промежуточной аттестации осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала).

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	28	4		4		10	О,Т, КР
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	4		4		10	О, Т, КР
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	26	4		4		10	О, К, Д

Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	28	4		4		10	О, Т, КР
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		108	16		16		40	

Примечание: опрос (О), тестирование (Т), презентация (П).

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации
Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией.

Тема 3. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.
Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации

Тема 4. Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения

Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: фронтальный опрос;
- при проведении занятий практического типа: устный опрос;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: опрос с предоставлением конспекта;
- при реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий организация текущего контроля осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов:

устный опрос по вопросам с предварительной подготовкой. При реализации

дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий промежуточная аттестация осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала.

Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы, а также, помимо теоретических вопросов, давать практические задания по программе данного курса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Вопросы для устного опроса:

Вопросы для самостоятельной подготовки, самопроверки к опросам, на занятиях лекционного, практического типов по темам (разделам) дисциплины

Типовые оценочные материалы по теме № 1

1. Цели и задачи коммуникации
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация»,
3. Задачи менеджера в деловой коммуникации.
4. Процесс коммуникации
5. Коммуникационная сеть.

Типовые оценочные материалы по теме № 2, 3

1. Виды коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация
2. Межличностные и организационные коммуникации
3. Формальные и неформальные коммуникации
4. Влияние личностных качеств на общение
5. Общение: понятие, структура, виды.
6. Общение как обмен информацией.
7. Различия между сообщением, данными и информацией.
8. Свойства информации.
9. Информация - действующее начало актов коммуникации.
10. Кибернетическое понимание информации. Цепочка связи по К. Э. Шеннону. Сигналы — носители информации.
11. Информация как философская категория.
12. Специфика оперативной информации.

Типовые оценочные материалы по теме № 4, 5

1. Коммуникация как форма управления организацией.
2. Виды коммуникаций в организациях.
3. Формы деловой коммуникации в организациях.
4. Межличностное взаимодействие в деловом общении.
5. Публичная коммуникация. Ее формы и жанры.
6. Понятие доступности информации.
7. Функциональная связь доступности восприятия информации с новизной и оригинальностью сообщения.
8. Влияние избыточности информации на доступность восприятия.
9. Факторы эффективности массовой коммуникации.
10. Факторы эффективности межличностной коммуникации.

Типовые оценочные материалы по теме № 6

1. Деловая беседа
2. Организация деловой беседы
3. Определение темы деловой беседы
4. Определение основных задач и целей
5. Выбор места и времени проведения деловой беседы
6. Резюме, деловое совещание
7. Классификация деловых совещаний
8. Организация проведения делового совещания, протокол
9. Определение регламента выступления, психологический климат

Типовые оценочные материалы по теме № 7

1. Организация деловых переговоров
2. Этапы проведения переговоров
3. Решение организационных вопросов
4. Проработка основного содержания деловых переговоров
5. методы ведения деловых переговоров: жесткий подход, позиционный торг, мягкий подход, принципиальные переговоры
6. Тактика ведения деловых переговоров: уклонение от борьбы, затягивание, выжидание, «салями», выражение согласия или выражение несогласия и т.д.

Типовые оценочные материалы по теме № 8

1. Телефонный разговор, официальные, неофициальные, дружеские, нейтральные переговоры, абонемент
2. Организация телефонного разговора
3. Организация общения, когда вы являетесь инициатором разговора
4. установка контакта с абонентом
5. Телефонограмма, ее реквизиты
6. Практические советы по организации телефонного разговора
7. Системы передачи информации
8. Абонент системы передачи данных
9. Каналы связи
10. Классификация технических средств делового общения
11. Факсимильная связь, факсимильные аппараты
12. Передача факсимильных сообщений, факс-модемы
13. Принципы построения и функционирования интернет, услуги интернет

Типовые оценочные материалы по теме № 9

1. Понятие и классификация деловой переписки
2. Деловое письмо
3. Классификация деловых писем: тематика, функциональность, адресность
4. Форма отправления, структурированность, композиционность
5. Письмо-запрос, письмо-предложение, рекламация
6. Оформление делового письма, резолюция в деловой корреспонденции
7. Электронная почта

Типовые оценочные материалы по теме № 10

1. Понятие и классификация имиджа

2. Свойства имиджа
3. Характер отношения личности к своему имиджу, период и круг действия
4. Торговая марка
5. Имидж государства
6. Факторы влияющие на формирование имиджа
7. Этическая модель поведения
8. Стратегическая модель поведения
9. Манера общения, имидж фирмы, компоненты корпоративного имиджа.
10. Понятие, виды и свойства этикета
11. Официальный и неофициальный этикет, придворный, дипломатический, воинский, деловой этикеты
12. Основные правила делового этикета

Типовые оценочные материалы по теме № 11

1. Национальные особенности в деловом общении в странах Востока.
2. Китай, Япония, Индия.
3. Особенности делового этикета в западноевропейских странах. Англия, Германия, Франция, Италия, Испания, Швеция, Швейцария.
4. Особенности делового поведения и общения в США, Канаде, Австралии.

Примерные тестовые задания по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. **Основными типами коммуникации по установочной задаче являются**
 - а) информационная, дискуссионная, письменная
 - б) *информационная, убеждающая, фатическая (контактоустанавливающая)*
 - в) непосредственная – опосредованная
 - г) межличностная, групповая, массовая
2. **Коммуникативную ситуацию можно описать с помощью следующих признаков**
 - а) коммуниканты (адресат-адресант), коммуникативный код, предмет речи, условия общения
 - б) *предмет речи, условия общения, канал сообщения, коммуникативный код, форма сообщения, цель речи*
 - в) коммуниканты (адресант-адресат), коммуникативный код, предмет речи, цель речевого события
 - г) коммуниканты (адресант-адресат), предмет речи, канал сообщения, коммуникативный код, речевая интенция, условия общения
3. **Впервые описание коммуникативной ситуации в определении «Речь складывается из трех элементов – из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается» предложил**
 - а) Ю.В. Рождественский
 - б) Цицерон
 - в) П. Грайс
 - г) Аристотель
4. **Описание стилей речевого общения - дистантный, дружеский и неопределенный - предложил**
 - а) Дж. Серль
 - б) Х. Грайс
 - в) Р. Лакофф

- г) *Дж. Остин*
- 5. Наиболее оптимальным в коммуникации является**
- а) авторитарный стиль
 - б) демократический стиль
 - в) общение – заигрывание
 - г) *общение на основе совместной деятельности*
- 6. К экстралингвистическим факторам общения относится**
- а) способность говорящего варьировать способ языкового представления
 - б) знание формул и правил речевого этикета
 - в) *условия (обстоятельства) общения*
 - г) коммуникативная заинтересованность
- 7. Теорию речевых актов, одним из направлений которой является разработка постулатов (максим) общения создал(и)**
- а) М.М. Бахтин
 - б) *Дж. Остин, Дж. Серл, П. Грайс, П.Р. Стросон*
 - в) А.К. Михальская
 - г) А.А. Леонтьев, Л.С. Выготский
- 8. В коммуникативном акте-диалоге между матерью и дочерью, приехавшими в Москву из пригорода: Дочь: Даже хорошо, что я не поступила в техникум в Москве, а то бы каждый день ездила туда-сюда. Мать: А вечером приезжала бы на бровях. Дочь: А почему на бровях? Мать: Так говорят...- нарушен постулат**
- а) коммуникативная заинтересованность
 - б) настроенность на мир собеседника
 - в) *коммуникативная компетенция*
 - г) умение проникнуть в коммуникативный замысел говорящего
- 9. К невербальным средствам общения не относится**
- а) *дистанция между партнерами по общению*
 - б) *голос*
 - в) *улыбка*
 - г) *внешний вид*
- 10. Покачивание головой слева направо имеет значение согласия в стране**
- а) *Болгария*
 - б) Англия
 - в) Китай
 - г) Япония
- 11. Проксемика как наука изучает**
- а) зрительный контакт между собеседниками
 - б) язык жестов
 - в) *дистанцию, расстояние между партнерами для комфортного речевого общения в различных сферах*
 - г) коммуникативно-значимые движения и позы участников речевого события
- 21. В этом функционально-смысловом типе речи преобладает перечисление деталей обстановки**
- а) рассуждение
 - б) *описание*
 - в) повествование
 - г) описание с элементами рассуждения

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.4	Способность формировать и осуществлять деловые коммуникации в разных формах при осуществлении служебной деятельности
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языке	УК ОС-4.3	Способность осуществлять устное и письменное общение на иностранном языке.
ПК ОС-28	Способность принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований	ПК-28.1	Способность принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований на основе технологий деловых коммуникаций

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-4.4 Способность формировать и осуществлять деловые коммуникации в разных формах при осуществлении служебной деятельности.	Знает технологии делового общения. Владеет навыками использования технологий делового общения в своей служебной деятельности.	Демонстрирует знания технологий делового общения. Использует технологии делового общения в служебной деятельности.
УК ОС-4.2 Способность осуществлять устное и письменное	Владеет навыками устного и письменного общения на иностранном языке	Демонстрирует знание иностранного языка на уровне выше среднего. Способен использовать в бытовом и

общение на иностранном языке		деловом общении лексико-грамматические конструкции иностранного языка
ПК-28.1 Способность принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований на основе технологий деловых коммуникаций.	Знает технологии деловых коммуникаций. Умеет принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований, используя технологии деловых коммуникаций. Владеет навыками участия в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований на основе технологий деловых коммуникаций.	Демонстрирует знания технологии деловых коммуникаций. Демонстрирует умение принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований, используя технологии деловых коммуникаций. Демонстрирует навыки участия в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований на основе технологий деловых коммуникаций.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.

24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Комплимент. Функции. Правила применения

Шкала оценивания

Ответы студентов на зачете оцениваются следующими отметками: зачтено, не зачтено.

Качественными показателями отметки являются: полнота, глубина, прочность, системность, оперативность, сознательность, обобщенность знаний и умений студентов.

Шкала оценивания устного ответа

Шкала оценивания	Критерии оценивания
80-100 баллов	студент должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать умения самостоятельной работы с учебной и научной литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
60-79 баллов	студент должен: продемонстрировать достаточно полное знание материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать умение ориентироваться в учебной и научной литературе; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
40-59 баллов	студент должен: продемонстрировать общее знание изучаемого материала; знать основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;
0-39 баллов	ставится в случае: незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу.

Шкала оценивания тестирования

кол-во правильных ответов	кол-во баллов
0-1	0-39 баллов
2-4	40-59 баллов
4-6	60-79 баллов
6-8	80-100 баллов

4.4. Методические материалы

4.4. Методические материалы

Промежуточная аттестация проводится по каждой составляющей образовательной программы в соответствии с действующим локальным нормативным актом РАНХиГС, регламентирующим проведение промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация по конкретной составляющей образовательной программы проводится в том семестре (семестрах), в котором (-ых) осваивается данная составляющая образовательной программы и (или) завершается ее освоение.

Промежуточная аттестация проводится посредством аттестационных испытаний в форме экзамена или зачета (в том числе дифференцированного зачета). Конкретная форма промежуточной аттестации определяется учебным планом.

Экзамены и зачеты проводятся, как правило, в устной или письменной форме, которая устанавливается в рабочей программе дисциплины. Независимо от формы проведения аттестационного испытания обучающимся должны быть обеспечены объективность оценки и единообразие требований.

Результаты промежуточной аттестации оцениваются:

при проведении экзамена – по традиционной балльной системе оценивания («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»);

при проведении зачета – по бинарной системе оценивания («зачтено», «не зачтено»), или традиционной балльной системе оценивания.

Порядок перевода количества баллов, набранных в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, в традиционную балльную или бинарную систему оценивания определяется рабочей программой дисциплины.

Успешным является прохождение экзамена или зачета с оценкой «зачтено» или «удовлетворительно» и выше. По образовательным программам высшего образования количество аттестационных испытаний промежуточной аттестации в учебном году определяется учебным планом.

Аттестационное испытание проводится преподавателем (далее – экзаменатор) или экзаменационной комиссией (при проведении второй повторной промежуточной аттестации по данной дисциплине, а также при передаче успешно сданного аттестационного испытания в целях повышения положительной оценки).

Оформление результата прохождения аттестационного испытания осуществляется посредством его фиксации в экзаменационной или зачетной ведомости или направлении на сдачу зачета или экзамена, а также в зачетной книжке обучающегося. Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» фиксируются только в ведомости. Неявка на экзамен или зачет фиксируется в ведомости отметкой «не явился».

В случае проведения экзамена или зачета экзаменационной комиссией результат сдачи экзамена или зачета оформляется также протоколом заседания экзаменационной комиссии.

При прохождении аттестационного испытания обучающиеся должны иметь при себе зачетные книжки, которые они перед его началом предъявляют экзаменатору или председателю экзаменационной комиссии.

При проведении аттестационного испытания обучающийся может использовать базы данных, программные продукты и иные материалы, разрешенные к использованию рабочей программой дисциплины.

При проведении аттестационного испытания не допускается наличие у обучающегося посторонних предметов и технических устройств, способных затруднить (сделать невозможной) объективную оценку результатов аттестационного испытания, в том числе в части самостоятельности выполнения задания (подготовки к ответу на вопрос) обучающимся. Обучающиеся, нарушившие правила проведения аттестационного испытания, могут быть представлены к применению мер дисциплинарного взыскания.

Время подготовки ответа при сдаче аттестационного испытания в устной форме составляет не менее 30 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). При подготовке обучающийся может вести записи в листе устного ответа.

При сдаче аттестационного испытания в устной форме вопросы и задания, подлежащие изложению и выполнению обучающимся, определяются в билете (при проведении аттестационного испытания по билетам) или экзаменатором (председателем экзаменационной комиссии).

При сдаче аттестационного испытания в устной форме по билетам обучающийся, испытывающий затруднения при подготовке к ответу по выбранному билету, имеет право выбора второго билета с соответствующим продлением времени на подготовку к ответу. При этом оценка снижается на один балл по традиционной балльной системе оценивания. Выбор третьего билета не допускается.

В случае проведения аттестационного испытания в устной форме экзаменатору или членам экзаменационной комиссии предоставляется право задавать обучающемуся дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины по вопросам, указанным в билете или определенным для изложения обучающимся экзаменатором (председателем экзаменационной комиссии).

В исключительных случаях и при согласии экзаменатора (председателя экзаменационной комиссии) директор филиала может разрешить обучающемуся по его мотивированному заявлению досрочное прохождение аттестационного испытания в течение соответствующего семестра. Досрочное прохождение аттестационного испытания осуществляется при условии отсутствия академической задолженности без освобождения обучающегося от текущих учебных занятий (в том числе практики). Результаты сдачи впоследствии вносятся в зачетную или экзаменационную ведомость.

Обучающийся имеет право на пересдачу успешно сданных аттестационных испытаний с целью повышения положительной оценки не более чем по трем составляющим образовательной программы за весь период обучения (однократно по каждой составляющей образовательной программы). Пересдача аттестационного испытания осуществляется при условии отсутствия академической задолженности без освобождения обучающегося от текущих учебных занятий (в том числе практики).

Не допускается взимание платы с обучающихся за прохождение (в том числе повторное, досрочное) промежуточной аттестации.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по дисциплине (дисциплинам) за исключением факультативных, или непрохождение промежуточной аттестации без уважительной причины признаются академической задолженностью.

Обучающимся, не прошедшим промежуточную аттестацию в установленные сроки по уважительной причине, подтвержденной документально, а также имеющим академическую задолженность, филиалом определяется иной срок (сроки) прохождения аттестационного испытания.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, вправе пройти промежуточную аттестацию по соответствующей дисциплине не более двух раз.

Если обучающийся не ликвидировал академическую задолженность при прохождении повторной промежуточной аттестации в первый раз (первая повторная промежуточная аттестация), ему предоставляется возможность пройти повторную промежуточную аттестацию во второй раз (вторая повторная промежуточная аттестация) с проведением указанной аттестации экзаменационной комиссией.

Повторная промежуточная аттестация проводится не позднее истечения периода времени, составляющего один год после образования академической задолженности. В указанный период не включаются время болезни обучающегося, нахождение его в академическом отпуске или отпуске по беременности и родам.

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работ: лекциями, практическими занятиями, самостоятельной работой обучающихся.

При реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий образовательные материалы размещаются в информационно-образовательной среде Филиала.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся должны уметь самостоятельно подготовить вопросы к практическим занятиям: провести анализ интернет-сайтов, периодической литературы и профессиональных изданий, разработать каталог интернет-ресурсов, составить конспект, подготовку к зачёту.

Методическое обеспечение самостоятельной работы преподавателем состоит из:

- определения учебных тем/аспектов/вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, при наличии интереса к данной теме;
- определения контрольных вопросов и практических заданий, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в помещениях для самостоятельной работы филиала, а также в домашних условиях. Организация самостоятельной работы студентов предусматривает контролируемый доступ к базам данных, к ресурсу Интернет. Предусмотрено получение студентами профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателя.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа, направленная на развитие интеллектуальных умений, повышение творческого потенциала студентов:

Включает следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск, анализ, структурирование и презентация информации;
- анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.

Методические рекомендации по подготовке студентов к занятиям лекционного типа

Лекционное преподавание закладывает основы научных знаний, подводит теоретическую базу под изучаемую науку, знакомит слушателей с методологией исследования и указывает направления их работы по всем остальным формам и методам учебных занятий.

Лучшему усвоению материала способствует записывание лекции. Дословно следует записывать определения, признаки, выводы, диктуемые лектором. В целом же конспект лекции должен отражать основное содержание лекции, записанной своими словами, кратко и сжато.

Конспектируя лекцию, следует обязательно записывать источники, на которые ссылается автор, их можно будет изучить в ходе самостоятельной работы.

В конце конспекта каждой лекции следует оставить одну чистую страницу, чтобы, читая учебник, дополнительную литературу, можно было дополнить текст лекции.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям

На практических занятиях углубленно рассматриваются наиболее сложные вопросы учебного курса, обсуждаются материалы лекций и самостоятельной работы. Практические занятия призваны способствовать закреплению и углублению знаний обучающихся.

Практическое занятие начинается вступительным словом преподавателя. Затем заслушиваются доклады по вопросам плана практического занятия, подготовленные студентами. Докладчики назначаются преподавателем по ходу занятия (как правило, из числа желающих). Все студенты должны быть готовы к докладу по каждому вопросу плана (8-10 минут) и к участию в обсуждении и дополнении докладов (3-5 минут).

Выступление студента на практическом занятии должно отвечать следующим требованиям: в нём излагается суть, теория рассматриваемого вопроса, даётся анализ исторического и нормативного материала, закономерностей, принципов, законов, категорий на основе достижений современной науки. Выдвинутые положения подкрепляются фактами, аргументами, доказательствами, примерами и иллюстрациями. Ответы должны быть грамотными и в литературном отношении.

Докладчику задаются вопросы, после ответов, на которые все желающие вносят уточнения и дополнения. Преподаватель может вызвать студентов и для ответа на вопросы, не освещённые в ходе доклада.

Обсуждение, как правило, заканчивается заключением преподавателя, которое необходимо внимательно выслушать, усвоить и записать данные им рекомендации, советы.

Часть практических занятий проводится в форме дискуссии – обсуждения сложной проблемы, по которой нет единого мнения среди специалистов, ученых и практических работников.

Цели дискуссии:

1. Поиск новых знаний, расширение и углубление имеющихся знаний за счет обмена информацией между студентами и преподавателями.
2. Развитие навыков коллегиального принятия управленческих решений.
3. Развитие методического мышления, формирование умения публично выступать, отстаивать свою точку зрения.

В вводной части дискуссии преподаватель мотивирует тему, ее проблемность, значимость, необходимость обсуждения и принятия коллегиального решения, сообщает порядок проведения дискуссии, проверяет готовность студентов к занятию.

В основной части дискуссионного занятия выступают студенты либо от своего имени (совещательная дискуссия), либо от группы (панельная дискуссия). После каждого выступления преподаватель или студенты дополняют выступающего сообщением новых сведений.

В заключительной части дискуссии преподаватель дает краткую формулировку выводов (решений) по существу обсуждаемой проблемы с учетом выступлений студентов, мнений специалистов в этой области знаний и обосновывает предпочтительность той или иной точки зрения.

Преподаватель дает оценку заслушанным выступлениям, степени творческой активности и самостоятельности студентов, сообщает проставленные в журнал учебных занятий оценки успеваемости и отвечает на вопросы студентов.

Основу подготовки студентов к любому практическому занятию составляет систематическое, вдумчивое изучение учебной и научной литературы. Особое значение

следует обращать на новые термины. Поэтому при подготовке к занятиям следует активно пользоваться справочной литературой, различного рода словарями.

Рекомендуется иметь специальную тетрадь для практических занятий. В неё следует заносить планы ответов на поставленные вопросы, заметки студента в ходе занятия, дополнительные пояснения преподавателя, а также возникающие и требующие дополнительной консультации вопросы.

Методические рекомендации по подготовке к опросу

Практические занятия являются одним из видов занятий при изучении курса дисциплины «Деловые коммуникации» и включают самостоятельную подготовку студентов по заранее предложенному плану темы, написание эссе, подготовку докладов, решение практических задач и упражнений.

Целью практических занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится:

- 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, научными изданиями, справочниками;
- 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;
- 3) выступать перед аудиторией;
- 4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Для подготовки к устному опросу студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой.

Для подготовки к устному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционных занятий, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины «Управление человеческими ресурсами», выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

За участие в устном опросе студент может получить 1-2 балла в зависимости от полноты ответа.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Определите цель составления конспекта.
2. Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
3. Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.
4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
5. В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
6. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

7. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
8. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).
9. Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Презентация – это устный доклад студента на определенную тематику, сопровождаемый мультимедийной компьютерной презентацией. Компьютерная презентация – мультимедийный инструмент, используемый в ходе докладов или сообщений для повышения выразительности выступления, более убедительной и наглядной иллюстрации описываемых фактов и явлений. Компьютерная презентация создается в программе Microsoft Power Point.

Особое внимание при подготовке презентации необходимо уделить тому, что центром внимания во время презентации должен стать сам докладчик и его речь, а не надписи мелким шрифтом на слайдах.

Если весь процесс работы над презентацией выстроить хронологически, то начинается он с четко разработанного плана, далее переходит на стадию отбора содержания и создания презентации, затем наступает заключительный, но самый важный этап – непосредственное публичное выступление.

Студенту, опираясь на план выступления, указанный выше, необходимо определить несколько главных идей, выводов по выбранной стране, которые следует донести до слушателей, и на основании них составить компьютерную презентацию.

После подборки информации студенту следует систематизировать материал по блокам, которые будут состоять из собственно текста, а также схем, графиков, таблиц, фотографий и т.д.

Элементами, дополняющими содержание презентации, являются:

- Иллюстративный ряд. Иллюстрации типа «картинка», фотоиллюстрации, схемы, картины, графики, таблицы, диаграммы, видеоролики.
- Звуковой ряд. Музыкальное или речевое сопровождение, звуковые эффекты.
- Анимационный ряд.
- Цветовая гамма. Общий тон и цветные заставки, иллюстрации, линии должны сочетаться между собой и не противоречить смыслу и настроению презентации.
- Шрифтовой ряд. Выбирать шрифты желательно, не увлекаясь их затейливостью и разнообразием. Чем больше разных шрифтов используется, тем труднее воспринимаются слайды. Однако надо продумать шрифтовые выделения, их подчиненность и логику. Стиль основного шрифта тоже важен. В любом случае выбранные шрифты должны легко восприниматься на первый взгляд.
- Специальные эффекты. Важно, чтобы в презентации они не отвлекали внимание на себя, а лишь усиливали главное.

Компьютерная презентация должна состоять не более чем из 10-15 слайдов. Время на выступление составляет 15 минут.

Подготовка выступления с презентацией оценивается до 15 баллов.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

Индивидуальные занятия студента под руководством преподавателя

Индивидуальные занятия студента под руководством преподавателя проводятся в форме консультаций и собеседований.

Студентам также предлагается самостоятельная исследовательская работа по следующим проблемным направлениям:

1. Моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии, модель ситуации, модель «ситуативный тип».
2. Семиотические характеристики слова как основной единицы языка. Семантическая структура слова.
3. Коммуникативные функции языка.
4. Возможности вербального воздействия на аудиторию.
5. Понятия образа мира и языковой картины мира.
6. Социально-психологические сценарии поведения в различных культурах.
7. Понятие эффективности коммуникации. Обратная связь.
8. Барьеры и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые.
9. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.
10. Правила проведения делового разговора по телефону.

Вопросы для самостоятельной подготовки (темы презентаций):

Тема 1. Место теории коммуникации в системе научного знания

Теория коммуникации как междисциплинарная отрасль знания. Задачи менеджера в области коммуникации. Процесс коммуникации. Коммуникационная сеть. Коммуникационный процесс в деловом общении. Отправитель, сообщение, канал, получатель. Этапы коммуникации – зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача, декодирование, обратная связь.

Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации

Виды коммуникаций, вербальная и невербальная коммуникация, межличностные, организационные, формальные, неформальные. Общение, понятие, структура, виды. Влияние личных качеств на общение. Сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик. Диалоговое общение, групповые формы делового общения, информативное собеседование. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Барьеры в общении. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

Тема 3. Деловая риторика и основы публичного выступления

Риторика, ее основные понятия и правила, оратор, аудитория, предварительная отработка навыков риторики, непосредственная подготовка к выступлению, поведение во время выступления, принципы речевого воздействия, доступность, презентация, коммуникационные эффекты деловой риторики, эффект визуального впечатления, эффект первых фраз, эффект техники речи, организация публичного выступления.

Тема 4. Диалоговое общение

Деловая беседа, организация деловой беседы, определение темы деловой беседы, основных задач и целей, выбор места и времени проведения деловой беседы, резюме, деловое совещание, классификация деловых совещаний, организация проведения делового совещания, протокол, определение регламента выступления, психологический климат

Тема 5. Деловые переговоры

Организация деловых переговоров, этапы проведения переговоров, решение организационных вопросов, проработка основного содержания деловых переговоров, методы ведения деловых переговоров: жесткий подход, позиционный торг, мягкий

подход, принципиальные переговоры, тактика ведения деловых переговоров: уклонение от борьбы, затягивание, выжидание, «салями», выражение согласия или выражение несогласия и т.д.

Тема 6. Техническое обеспечение делового общения

Телефонный разговор, официальные, неофициальные, дружеские, нейтральные переговоры, абонемент, организация телефонного разговора, организация общения, когда вы являетесь инициатором разговора, установка контакта с абонентом, телефонограмма, ее реквизиты, практические советы по организации телефонного разговора. Системы передачи информации, абонент системы передачи данных, каналы связи, классификация технических средств делового общения, факсимильная связь, факсимильные аппараты, передача факсимильных сообщений, факс-модемы, принципы построения и функционирования интернет, услуги интернет

Тема 7. Деловая и коммерческая переписка

Основные стилистические и языковые признаки изложения официально-деловых бумаг. Типичные ошибки в языке документа. Стилистическая окраска слова и лексические нормы делового стиля. Грамматические нормы. Синтаксические нормы. Логика изложения и законы текстовой организации. Правила использования сокращений в текстах документов.

Тема 8. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации.

Классификация видов искажений информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора.

Тема 10. Имидж и этикет в деловом общении

Понятие и классификация имиджа, свойства имиджа, характер отношения личности к своему имиджу, период и круг действия, торговая марка, имидж государства, факторы, влияющие на формирование имиджа, этическая модель поведения, стратегическая модель поведения, манера общения, имидж фирмы, компоненты корпоративного имиджа. Понятие, виды и свойства этикета, официальный и неофициальный этикет, придворный, дипломатический, воинский, деловой этикеты, основные правила делового этикета, мораль, эстетический аспект, правила приветствия, правила представления, правила обращения, правила денежных отношений, правила организации деловых контактов, правила поведения в приемной и в кабинете начальника, правила деловой субординации, прием по личным вопросам, искусство комплимента

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>
2. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ М.Я. Курганская— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39472>

6.2. Дополнительная литература

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных
10. Jim Camp Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know. – USA, New York: Crown Business, 2002.
2. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
3. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
4. Anita Bischof, Klaus Bischof Besprechungen: TaschenGuide. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2012 г.19
5. Wolfgang Mentzel Rhetorik: Frei und überzeugend sprechen. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2010.
6. Gavin Kennedy Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time. – UK: Random House, 2008.
7. Patti Wood Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma. - USA, California: New World Library, 2012.
8. Allan Pease, Alan Garner Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure – UK: Orion Pub Co, 2002.
9. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. Cialdini Yes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive. – USA, New York: Free press, 2008.
- коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.- Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

6.4 Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014, № 31, ст. 4398.
2. Федеральный закон от 1 июня 2005 г. N 53-ФЗ "О государственном языке Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

6.5 Интернет-ресурсы

1. Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (<http://e.lanbook.com/>).
2. Электронно-библиотечная система «Юрайт» (www.biblio-online.ru).
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>).
4. Электронный ресурс SAGE Publications Inc (<http://journals.sagepub.com>).
5. Информационная база данных EBSCO Publishing (<http://search.ebscohost.com/>).

6. Электронный ресурс EAST VIEW INFORMATION SERVICES, INC (коллекции электронных научных и практических журналов) (<http://dlib.eastview.com/>).
7. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» (<http://grebennikon.ru>).
8. База данных PROQUEST – Ebrary (пакет - Academic Complete) (<http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html>).
9. Сайт международной компании – разработчика прикладного статистического пакета SPSS - SPSS Inc.(Nasdaq:SPSS) – <http://www.spss.ru>

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:

Рабочие места студентов: стулья, парты.

Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра; ноутбук;

телевизионная панель;

аудиторная меловая доска;

имеется доступ в Интернет на всех ПК;

имеется локальная сеть

Портативная информационная индукционная система «Исток А2»

Портативная электронная лупа

Электронный ручной видеоувеличитель «Визор»

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:

Рабочие места студентов: столы, стулья, парты;

Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра; ноутбук;

телевизионная панель;

аудиторная меловая доска;

имеется доступ в Интернет на всех ПК;

имеется локальная сеть

Портативная информационная индукционная система «Исток А2»

Портативная электронная лупа

Электронный ручной видеоувеличитель «Визор»

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:

Рабочие места студентов (столы прямоугольные, стол круглый, стулья);

рабочее место преподавателя (ноутбук, стол, стул, кафедра);

интерактивная доска ELENBERG;

проектор;

шкаф для хранения раздаточного материала;

тумба для хранения раздаточного материала;

маркерные доски

Портативная информационная индукционная система «Исток А2»

Портативная электронная лупа

Электронный ручной видеоувеличитель «Визор»

Помещение для самостоятельной работы обучающихся:

Рабочие места студентов: столы на одно посадочное место , стол на 4 посадочных места ;

рабочее место преподавателя: стол с приставкой на 2 рабочих места, стулья;

автоматизированные рабочие места преподавателей (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) ;

принтер; автоматизированные рабочие места для студентов (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) ;

встроенный шкаф для хранения раздаточного материала и одежды;

тумба для хранения документов;

угловая полка

Портативная информационная индукционная система «Исток А2»

Портативная электронная лупа

Электронный ручной видеоувеличитель «Визор»

Перечень программного обеспечения и информационных ресурсов, баз данных:

Программное обеспечение:

- Операционная система в учебных аудиториях Microsoft Windows 7
- Microsoft Office Professional Plus 2016 RUS
- Справочная правовая система Консультант Плюс
- «Авторасписание AVTOR» (модульная версия MHS Semestric)
- IBM SPSS Statistics Base Campus Edition; Модуль тестирования; Калькулятор объема выработки; Процедура расчета доверительных интервалов для долей
- iSpring Suite
- ABBYY FineReader 14 Business Per Seat

свободно распространяемое:

Jaws for Windows — программа экранного доступа, обеспечивает доступ к системным и офисным приложениям и другому необходимому программному обеспечению, включая интернет; посредством речевого синтезатора информация считывается с экрана и озвучивается вслух, обеспечивая возможность речевого доступа к самому разнообразному контенту;

Apache OpenOffice;

Acrobat Reader DC и [Flash Player](#);

программное обеспечение, предназначенное для работы в Глобальной сети Интернет и архивирования файлов и другое.

Для обучающихся филиала доступны следующие информационные базы и ресурсы:

Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система «Юрайт» (www.biblio-online.ru).

Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>).

Электронный ресурс SAGE Publications Inc (<http://journals.sagepub.com>).

Информационная база данных EBSCO Publishing (<http://search.ebscohost.com/>).

Электронный ресурс EAST VIEW INFORMATION SERVICES, INC (коллекции электронных научных и практических журналов) (<http://dlib.eastview.com/>).

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» (<http://grebennikon.ru>).

База данных PROQUEST – Ebrary (пакет - Academic Complete) (<http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html>).

Доступ к вышеперечисленным информационным ресурсам и базам данных осуществляется только по IP – адресам, зарегистрированным за Брянским филиалом РАНХиГС и только с автоматизированных рабочих мест, включенных в локальную сеть филиала. Частично вышеперечисленные информационные ресурсы и базы данных доступны авторизованным пользователям, прошедшим первичную регистрацию в библиотеке филиала.

База данных SCOPUS (<https://www.scopus.com/>) – SCOPUS - одна из крупнейших мировых библиографических и реферативных баз данных, а также инструмент для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.

Доступ к данному информационному ресурсу осуществляется в индивидуальном порядке при обращении к администратору научно- организационного отдела филиала.

Информационная поддержка обучающихся осуществляется в электронной образовательной среде обучения для проработки отдельных вопросов, выполнения заданий, обмена информацией с преподавателем (<http://moodle.rane-brf.ru/login/index.php>).