

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

Кафедра конституционного и муниципального права

УТВЕРЖДЕНА

Кафедрой конституционного и  
муниципального права

Протокол от «22» августа 2017 г. №9

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.02 Деловое общение**

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

**40.03.01 Юриспруденция**

*(код и наименование направления подготовки)*

**Государственно-правовой**

*(Направленность( профиль)*

**бакалавр**

*( квалификация)*

**очная**

*(форма обучения)*

Год набора - 2017

Брянск, 2017 г.

**Автор–составитель:**

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

Заведующий кафедрой конституционного и муниципального права,  
кандидат юридических наук, доцент Ю.Д.Ковшуро

## **Содержание**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	22
6.1. Основная литература	22
6.2. Дополнительная литература	22
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	23
6.4. Нормативные правовые документы	23
6.5. Интернет-ресурсы	23
6.6. Иные источники	24
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	24

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 – Деловое общение обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК ОС-3	Способность обеспечивать бесконфликтное разрешение проблем, связанных с юридической деятельностью	ОПК ОС-3.1	Способность выявлять конфликтные ситуации при осуществлении профессиональной деятельности

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК ОС-3.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понятия и видов юридических споров;</li> <li>– форм разрешения споров;</li> <li>– альтернативных механизмов урегулирования споров;</li> <li>– стадий и возможных стратегий переговоров</li> </ul> <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом</li> <li>– анализировать и толковать нормы права</li> </ul> <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– эффективного делового общения</li> <li>– владения правовыми техниками разрешения конфликтных ситуаций</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины составляет 3 зачётные единицы, всего 108 академических часов или 81 астрономический час.

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

<b>Контактная работа с преподавателем</b>	54	40,5
Лекции	24	18
Практические занятия	30	22,5
<b>Самостоятельная работа</b>	54	40,5

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Деловое общение» изучается в 3 семестре по очной форме обучения. Дисциплина реализуется после изучения дисциплины «Юридическая психология».

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости и, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Речевая деятельность в деловом общении	12	2	0	4	0	6	О,Т
2.	Функциональные типы речи и индивидуальные стили делового общения.	16	4		4		8	О,Т
3.	Механизм речевого и делового взаимодействия.	8	2		2		4	О,Т, К
4.	Речевой этикет и перцептивная сторона делового общения	12	2		4		6	О,Т
5.	Психолингвистические компоненты делового общения	16	4		4		8	О,Т
6.	Правила речевого и делового этикета	16	4		4		8	О,Т
7.	Ведение коммерческих переговоров	12	2		4		6	О,Т
8.	Речевые нормы и	16	4		4		8	О

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости и, промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	национальные особенности делового общения							
	Промежуточная аттестация							зачет
	<b>Всего:</b>	<b>108/81</b>	<b>24/18</b>		<b>30/22,5</b>		<b>54/40,5</b>	

Примечание: О (опрос), Т (тестирование), К (кейс).

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Речевая деятельность в деловом общении

Значение культуры речи, исследующий проблемы нормализации с целью совершенствования языка как орудия делового общения. Культура речи. Аспекты культуры речи.

#### Тема 2. Функциональные типы речи и индивидуальные стили делового общения

Особенности научного, публицистического, официально-делового, разговорного и художественного типа речи.

#### Тема 3. Механизм речевого и делового взаимодействия.

Деловое общение как взаимодействие в русле транзакционного анализа Э.Берна.

#### Тема 4. Речевой этикет и перцептивная сторона делового общения

Процесс восприятия друг друга партнерами по деловому общению. Значение речевого этикета для приобретения авторитета, порождения доверия и уважения у делового партнера и установления на этой почве взаимопонимания

#### Тема 5. Психолингвистические компоненты делового общения

Формы коммуникативной деятельности: монолог, диалог, полилог, приемы коммуникации: внушение, заражение, подражание и убеждение.

#### Тема 6. Правила речевого и делового этикета

Этикетные речевые формулы знакомства, представления, приветствия и прощания. Правила общения по телефону и деловой переписки

#### Тема 7. Ведение коммерческих переговоров

Речевые контексты деловой беседы как основа ведение деловых переговоров. Подготовка, техника и тактика ведения переговоров.

## **Тема 8. Речевые нормы и национальные особенности делового общения**

Национальный язык как социальное явление. Национальный стиль делового общения как типичные, распространенные, вероятностные особенности мышления и поведения

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий семинарского типа: устный опрос, тестирование, решение кейсов;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: тестирование.

4.1.2. Формой промежуточной аттестации является зачет. Зачет проводится в устной форме в виде собеседования по вопросам к зачету.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

**Типовые оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

**Типовые оценочные материалы по теме 1. Речевая деятельность в деловом общении**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Значение культуры речи, исследующий проблемы нормализации с целью совершенствования языка как орудия делового общения.
2. Культура речи.
3. Аспекты культуры речи.

**Типовые оценочные материалы по теме 2. Функциональные типы речи и индивидуальные стили делового общения**

**Вопросы для устного опроса:**

Особенности научного, публицистического, официально-делового, разговорного и художественного типа речи.

**Типовые оценочные материалы по теме 3. Механизм речевого и делового взаимодействия.**

**Вопросы для устного опроса:**

Деловое общение как взаимодействие в русле транзакционного анализа Э.Берна.

**Типовые кейсы:**

**Ситуация 1**

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

### **Ситуация 2**

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

### **Ситуация 3**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### **Ситуация 4**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **Ситуация 5**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

### **Ситуация 6**

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Ситуация 7**

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### **Ситуация 8**

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете



позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

#### **Ситуация 9**

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

**Типовые оценочные материалы по теме 4. Речевой этикет и перцептивная сторона делового общения**

#### **Вопросы для устного опроса:**

1. Процесс восприятия друг друга партнерами по деловому общению.
2. Значение речевого этикета для приобретения авторитета, порождения доверия и уважения у делового партнера и установления на этой почве взаимопонимания

**Типовые оценочные материалы по теме 5. Психолингвистические компоненты делового общения**

#### **Вопросы для устного опроса:**

Формы коммуникативной деятельности: монолог, диалог, полилог, приемы коммуникации: внушение, заражение, подражание и убеждение.

**Типовые оценочные материалы по теме 6. Правила речевого и делового этикета**

#### **Вопросы для устного опроса:**

Этикетные речевые формулы знакомства, представления, приветствия и прощания. Правила общения по телефону и деловой переписки

**Типовые оценочные материалы по теме 7. Ведение коммерческих переговоров**

#### **Вопросы для устного опроса:**

Речевые контексты деловой беседы как основа ведения деловых переговоров. Подготовка, техника и тактика ведения переговоров.

**Типовые оценочные материалы по теме 8. Речевые нормы и национальные особенности делового общения**

#### **Вопросы для устного опроса:**

Национальный язык как социальное явление. Национальный стиль делового общения как типичные, распространенные, вероятностные особенности мышления и поведения

**Примерные тестовые задания по дисциплине по темам 1-7:**

#### **1 При представлении человека надо говорить:**

- 1) *Разрешите Вас представить?*
- 2) Можно Вас представить?

#### **2 При самостоятельном представлении лучше**

- 1) назвать свои звания
- 2) *сказать, чем вы занимаетесь*

**3 Если сделан предварительный заказ в ресторане, хороший тон предписывает**

- 1) *дождаться, пока соберутся все приглашенные и лишь тогда усаживаться за стол*
- 2) дождаться, пока придет руководитель, и, не дожидаясь остальных, усаживаться за стол
- 3) дождаться, пока придет жена приглашающего, и, не дожидаясь остальных, усаживаться за стол

**4 Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительную функцию в общении – это**

- 1) *Кинесические средства*
- 2) Такесические средства
- 3) Проксемические средства

**5 Основные стили поведения при конфликте**

- 1) *Приспособление*
- 2) *Компромисс*
- 3) *Сотрудничество*
- 4) *Игнорирование*
- 5) *Уклонение*
- 6) *Соперничество или конкуренция*

**6 Технология формирования личных и корпоративных связей – это**

- 1) *Нетворкинг*
- 2) Франчайзинг
- 3) Рекрутмент
- 4) Ассесмент

**7 Для успешного взаимодействия во время переговоров рекомендуют:**

- 1) *начинать разговор с общих фраз, постепенно переходя к наиболее важным, принципиальным вопросам, а затем - к обсуждению вопросов, по которым можно легко договориться;*
- 2) *начинать разговор с наиболее важных фраз, принципиальных вопросов, постепенно переходя к общим, а затем - к обсуждению вопросов, по которым можно легко договориться*
- 3) *начинать разговор с обсуждения вопросов, по которым можно легко договориться постепенно переходя к наиболее важным, принципиальным вопросам, а затем использовать общие фразы*

**8 Завершая официальную встречу**

- 1) *не обязательно персонально прощаться с каждым*
- 2) *прощаться нужно только с хозяевами встречи*
- 3) *прощаться надо, обменявшись со всеми участниками рукопожатием*
- 4) *надо уйти по-английски, не прощаясь*

**9 В деловой переписке применяется**

- 1) *Официально-деловой стиль*
- 2) *Научный стиль*
- 3) *Публицистический стиль*

**10 Требования к содержанию делового письма**

- 1) *Форма выражения: первое лицо множественное число*
- 2) *Форма выражения: первое лицо единственное число*
- 3) *В одном письме рассматривать один вопрос*

- 4) В одном письме рассматривать не более пяти вопросов

**11 Факты, имена, цифры в деловом письме приводятся**

- 1) В заголовке
- 2) В основной части
- 3) В заключении
- 4) Во вступлении

**12 Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это**

- 1) Деловое общение
- 2) Переговоры
- 3) Нетворкинг

**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 ОС-3	Способность обеспечивать бесконфликтное разрешение проблем, связанных с юридической деятельностью	ОПК ОС-3.1	Способность выявлять конфликтные ситуации при осуществлении профессиональной деятельности

**Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ОПК ОС-3.1 Способность выявлять конфликтные ситуации при осуществлении профессиональной деятельности	Знание понятия и видов юридических споров. Знание форм разрешения споров. Владение правовыми техниками разрешения конфликтных ситуаций	Знает понятие и виды юридических споров. Знает формы разрешения споров. Владеет правовыми техниками разрешения конфликтных ситуаций

**4.3.2 Типовые оценочные средства**

**Вопросы к зачету по дисциплине «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

1. Понятие о литературной норме. Виды норм.
2. Варианты норм, их обусловленности. Виды вариантов.

3. Акцентологические нормы языка. Свойства русского ударения.
4. Орфоэпические нормы литературного языка.
5. Лексические нормы. Основные виды лексических недочетов.
6. Коммуникативные качества культурной речи: правильность, выразительность, чистота и др.
7. Морфологические нормы литературного языка.
8. Синтаксические нормы литературного языка. Основные виды грамматических недочетов.
9. Общение как процесс. Понятие культуры делового общения.
10. Коммуникативный кодекс. Теория речевых актов.
11. Коммуникативный кодекс. Принцип вежливости.
12. Общие требования к оформлению звучащей речи.
13. Основные требования к культурной речи.
14. Речевой этикет как основа делового общения.
15. Имидж делового человека.
16. Беседа как коммуникативный жанр. Основные черты неумелого и талантливого собеседников.
17. Способы активизации беседы.
18. Основные типы собеседников и тактика ведения бесед с ними.
19. Собеседование как тип деловой беседы.
20. Дисциплинарная беседа как разновидность деловой беседы.
21. Беседа с клиентами (посетителями) как разновидность деловой беседы.
22. Переговоры как коммуникативный жанр. Типы переговоров, их общая характеристика.
23. Этапы подготовки и проведения переговоров. Тактические приемы в ходе ведения переговоров. Типы решений.
24. Деловая документация, ее функции и разновидности.
25. Деловые письма.
26. Функциональная и языковая специфика рекламного текста.
27. Полемика как коммуникативный жанр. Виды спора. Особенности поведения оппонентов в ходе полемики.
28. Основные законы делового общения
29. Невербальные средства общения. Кинесика. Такесика. Проксемика.

#### **Шкала оценивания устного ответа.**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
40-100 баллов	Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, логично и аргументировано его излагает его на зачете, умеет актуализировать теоретические знания, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения в семестровый период и результаты промежуточного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом
0-39 баллов	Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам,

	которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения в семестровый период демонстрировали низкий уровень овладения программным материалом по минимальной планке.
--	---

### Шкала оценивания тестирования.

кол-во правильных ответов	кол-во баллов
0-6	0-39 баллов
7-30	40-100 баллов

По окончании изучения дисциплины баллы, набранные обучающимся по итогам текущего контроля, суммируются с баллами, полученными на промежуточной аттестации (зачет) и формируют итоговую оценку по дисциплине. Весомость текущего контроля составляет 70%, промежуточной аттестации - 30%. Итоговая оценка по дисциплине (максимум - 100 баллов) =  $0,3 * (\text{баллы, полученные на промежуточной аттестации}) + 0,7 * (\text{баллы, полученные по итогам текущего контроля})$ .

Регулярно занимающиеся обучающиеся, набравшие при текущем контроле 60 баллов и более, могут автоматически получить оценку «зачтено» без участия в промежуточной аттестации.

Баллы текущего контроля набираются студентов в течение учебного семестра за следующие виды работ:

### Система текущего контроля по дисциплине

Вид работы студента (текущего контроля знаний)	Максимальное количество баллов
Выступление на практических занятиях	до 5
Тестирование	до 10
Решение кейсов	до 15

В зачетную ведомость и зачетную книжку выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Перевод баллов в шкалу оценивания, выставляемой в зачетную ведомость и зачетную книжку обучающегося отметки:

0-39 баллов	не зачтено
40-100 баллов	зачтено

#### 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 пересдаче 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.

Обучающиеся, не ликвидировавшие в установленные сроки академическую задолженность, отчисляются из РАНХиГС как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса во время аудиторных занятий (занятия лекционного и семинарского типов) и самостоятельной работы обучающихся.

Самостоятельная работа, проводимая студентами в процессе освоения дисциплины, предполагает изучение рекомендуемых преподавателем учебных материалов и интернет-

источников; подготовку к практическим занятиям, подготовку сообщений (докладов) по предлагаемым темам, в том числе и с оформлением презентационных материалов.

Самостоятельная работа студентов в процессе изучения ими дисциплины должна осуществляться систематически и включать в себя следующие компоненты:

- более углубленное изучение ряда вопросов из наиболее важных тем изучаемого курса;

- самостоятельное изучение ряда проблемных тем и направлений, указанных в соответствующем разделе рабочей программы;

- самостоятельная подготовка заданий, содержащихся в данной рабочей программе;

- выполнение учебно-исследовательских заданий и тем;

- подготовка и участие в активных формах проведения занятий и т.п.

В организации самостоятельной работы следует соблюдать ряд общих рекомендаций:

- начните подготовку к занятию с повторения материала лекций;

- внимательно изучите соответствующий материал в учебниках (желательно использовать не один, а несколько учебников, т.к. сравнение помогает пониманию материала);

- для углубленного изучения вопросов занятия используйте необходимые нормативные правовые документы и предлагаемую дополнительную литературу;

- в целях освоения терминологией науки осуществляйте работу со словарями и другой справочной литературой;

- составьте и запишите планы ответов на предлагаемые вопросы;

- пытайтесь сформировать и высказывать на занятиях собственное отношение к обсуждаемым вопросам.

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как самоконтроль и контроль со стороны преподавателя. Сопровождение самостоятельной работы студентов может быть организовано в следующих формах: согласование индивидуальных планов (виды и темы заданий, сроки предоставления результатов) самостоятельной работы студента в пределах часов, отведенных на самостоятельную работу; консультации (индивидуальные, групповые) по оказанию помощи при разработке плана или программы работы над индивидуальным проектом; оценка результатов выполненных заданий.

### **Методические рекомендации по подготовке студентов к занятиям лекционного типа**

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

Лучшему усвоению материала способствует конспектирование лекции. Дословно следует записывать определения, признаки, выводы, диктуемые преподавателем. 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.

### **Методические рекомендации по подготовке студентов к занятиям семинарского типа (практические занятия)**



На практических занятиях углубленно рассматриваются наиболее сложные вопросы учебного курса, обсуждаются материалы лекций и самостоятельной работы. 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.

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.

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

В среднем, подготовка к опросу по вопросам семинарского занятия занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

### **Методические рекомендации по подготовке к опросу**

Практические занятия являются одним из видов занятий при изучении курса дисциплины и включают самостоятельную подготовку студентов по заранее предложенному плану темы, написание рефератов, 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.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в настоящей рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

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, 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 решению кейса**

Процесс решения кейсов можно разделить на ряд этапов. На начальном этапе, за несколько дней до обсуждения кейса на занятии, следует провести его анализ. Для этого рекомендуется придерживаться следующей последовательности выполнения работ:

1. Выпишите из теоретических разделов учебного курса ключевые идеи, соответствующие тематике кейса, что в дальнейшем позволит Вам оперировать необходимыми концептуальными и методическими подходами при его решении.
2. Проведите предварительное ознакомление с содержанием кейса для формирования общего представления о нем.
3. Ознакомьтесь с вопросами к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли суть задач, которые предстоит решить.
4. Прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факты или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Установление причины проблемы или проблем, рассматриваемых в кейсе.
6. Соотнесите выписанные ранее теоретические положения курса с теми задачами, которые Вам предлагается решить в процессе работы над кейсом.

Обсуждение кейса на занятии, проводимое на следующем после его анализа этапе, может осуществляться либо через организацию дискуссии между студентами, либо посредством индивидуального или группового опроса, в ходе которого они дают формальную устную оценку ситуации и предлагают собственные варианты решения поставленных вопросов.

Цели решения кейса считаются достигнутыми, если студентами:

- было сформулировано и проанализировано большинство проблем, поставленных в кейсе;
- были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные необходимой аргументацией.

### **Методические рекомендации при подготовке к тестированию**

В современном образовательном процессе тестирование как новая форма оценки знаний занимает важное место и требует серьезного к себе отношения. Цель тестирований в ходе учебного процесса студентов состоит не только в систематическом контроле за знанием точных дат, имен, событий, явлений, но и в развитии умения студентов выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных исторических явлений и процессов. Одновременно тесты способствуют развитию творческого мышления, умению самостоятельно локализовать и соотносить исторические явления и процессы во времени и пространстве.

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации:

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

- Если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

- Психологи также советуют думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

### **Перечень вопросов для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного и семинарского типов:**

#### **Тема 1. Особенности делового общения**

Характеристика и содержание общения. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Коммуникативная сторона общения.

*Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 15—60](#)

## **Тема 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи**

Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Культура речи

### *Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 61—90](#)

## **Тема 3. Невербальная коммуникация**

Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации

### *Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 91—104](#)

## **Тема 4. Формы делового общения**

Деловые переговоры и деловая беседа. Публичное выступление

### *Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 107—160](#)

## **Тема 5. Основы коммуникативной компетентности специалиста**

Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации

### *Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 165—221](#)

## **Тема 6. Деловое общение в конфликтных ситуациях**

Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях

#### *Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 222—279](#)

#### **Тема 7. Деловое общение 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

#### *Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 280—326](#)

#### **Тема 8. Коммуникации в организациях**

Характеристики групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Внутрикorporативный Public Relations

#### *Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — [С. 331—425](#)

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. Коноваленко, М. Ю. [Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — \(Серия : Бакалавр. Академический курс\). — ISBN 978-5-9916-5039-7.](#)

#### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Деловое общение: учеб. пособие. - Юнити-Дана, 2010

2. Введенская, Л. А. Русский язык и культура речи: учебное пособие/Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева.-29-е изд.-Р.- Ростов н/Д: Феникс, 2010.- 539с.
3. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи. Деловое общение: учебник /Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева.-М.: КНОРУС, 2012.-424с.- (для бакалавров)
1. Голуб И.Б., Русский язык и культура речи: Учебн. пособие. – М.: Логос, 2011.- 432с  
Большой словарь синонимов и антонимов русского языка.- М.: Дом славянской книги, 2011.-896с
2. Позднякова, А.А. Русский язык для менеджеров. II. Сертификационный уровень: пособие для изучающих русский язык как иностранный.- М.: Форум, 2011.- 304с
3. Русский язык и культура речи. Практикум: учебно – практическое пособие для бакалавров /под общ. ред. В.Д. Черняк.- 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Юрайт, 2012.-525с.
4. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров /под общ. ред. В. Д. Черняк.-2-е изд., испр. и доп.- М.: Юрайт, 2012.- 494с
5. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров /под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой.-3-е изд., перераб. и доп.-М.: Юрайт, 2012.-382с.

### **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» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211).[http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie\\_o\\_samostoyatelnoi\\_rabote.pdf](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 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) — Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)
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. Голуб, И.Б. Русская риторика и культура речи : учебное пособие / И.Б. Голуб, В.Д. Неклюдов. - М. : Логос, 2011. - 328 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-603-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84998>

2. Коренева, А.В. Русский язык и культура речи : учебное пособие / А.В. Коренева. - М. : Флинта, 2012. - 221 с. - ISBN 9785976513655 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933>
3. Справочная правовая система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru/>;
4. Справочная правовая система ГАРАНТ- <http://www.garant.ru/>

## **6.6. Иные источники**

Не используются

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

#### **Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:**

- рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, ноутбук;
- рабочие места студентов: парты, стулья;
- телевизионная панель;
- экран, видеопроектор;
- аудиторная меловая доска;
- доступ в Интернет;
- локальная сеть.

#### **Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:**

- рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, ноутбук;
- рабочие места студентов: парты, стулья;
- шкаф/тумба для хранения раздаточного материала;
- телевизионная панель;
- экран, видеопроектор;
- аудиторная меловая доска;
- доступ в Интернет;
- локальная сеть.

#### **Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:**

- рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, ноутбук;
- рабочие места студентов: парты, стулья;
- телевизионная панель;
- экран, видеопроектор;
- аудиторная меловая доска;
- доступ в Интернет;
- локальная сеть.

#### **Помещение для самостоятельной работы студентов:**

- рабочие места студентов: парты, стулья;
- автоматизированные рабочие места студентов (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, принтер);
- доступ в Интернет.

#### **Перечень программного обеспечения и информационных ресурсов, баз данных:**

## Программное обеспечение:

### лицензионное:

Windows 7 Professional (x64 and x86);

Office Professional Plus 2007/ Office Professional Plus 2016 (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher и Access);

Электронное периодическое издание Справочная Правовая Система Консультант Плюс: Версия Проф

### 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](http://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>).



