

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

Алтайский филиал
Кафедра медиакоммуникаций, русского языка и риторики

Утверждена
ученым советом
Алтайского филиала РАНХиГС
(в составе ДПП)
Протокол от «27» июня 2027 г. № 10

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ
Технологии эффективных бизнес-коммуникаций
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(профессиональной переподготовки)**

**«Губернаторская программа подготовки профессиональных кадров для сферы малого
и среднего предпринимательства Алтайского края»**

Барнаул, 2024

Автор–составитель:

канд.филол.наук, и.о. заведующего
кафедрой медиакоммуникаций,
русского языка и риторики
Алтайского филиала РАНХиГС



А.А. Шмаков

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи модуля	4
2. Планируемые результаты обучения модуля	4
3. Объем модуля.....	5
4. Структура и содержание модуля	6
4.1. Структура модуля	6
4.2. Содержание модуля	7
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей модуля.....	7
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю	9
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля	10
7.1. Нормативно-правовые документы	12
7.2. Основная литература	12
7.3. Дополнительная литература	12
7.4. Интернет-ресурсы	13
7.5. Справочные системы	13
7.6. Иные источники	13
8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины (модуля).....	13

1. Цель и задачи модуля

Цель освоения модуля «Технологии эффективных бизнес-коммуникаций» заключается в формировании и практическом применении у слушателей навыков подготовки и проведения бизнес-презентаций перед различными типами аудиторий, техник делового письма и методами составления текстов, изучат основы деловой риторики и этикета деловых коммуникаций. Слушатели сумеют выработать собственную стратегию позиционирования своего дела в виртуальном пространстве социальных медиа.

2. Планируемые результаты обучения модуля

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются), (ПСК и СК)	Знания	Умения	Практический опыт
Организационно-управленческая	ОПК – 5. Способность использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач	Возможностей использования современных информационных технологий и программных средств при решении профессиональных задач средствами устного, письменного и электронного общения в рамках межличностного и публичного взаимодействия.	Владение умениями ведения деловой переписки в рамках электронных коммуникаций, а также изготовления презентаций и различных видов наглядности при помощи программных средств.	Подготовки презентационных материалов для публичной защиты бизнес-проектов с использованием современных информационных технологий и программных средств..
УК – универсальные компетенции (формируются и (или) совершаются)				
Код и наименование компетенции		Знания	Умения	Практический опыт
УК – 1. Способность осуществлять поиск, критический анализ информации, применять системный подход для решения поставленных задач		Знания основных верифицированных источников информации для принятия решений по поставленным задачам	Умения получать, обрабатывать и синтезировать информацию для решения поставленных задач	Иметь практический опыт применения различных технологий поиска и критического анализа информации из разных источников для решения поставленных задач
УК – 4. Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках		Знать специфику устной, письменной и электронной коммуникации при групповой	Организовывать процесс коммуникации с использованием разных форм и технологий при	Иметь практический опыт применения речевых технологий для организации и

	командной работе.	осуществлении групповой командной работы.	осуществления групповой командной работы.
--	-------------------	---	---

3. Объем модуля

Таблица 2

Объем модуля

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		24	-
Лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		24	-
Самостоятельная работа слушателя (СР)		2	-
Контактная самостоятельная работа (КРС)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	зачет (тест)	-
	час.	-	2
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е.)		28	

4. Структура и содержание модуля

4.1. Структура модуля

Таблица 3

Структура модуля

№ п/п	Наименование (модуля/раздела/ дисциплины/темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	С применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции/ в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа				Лекции/ в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа				
1.	Искусство бизнес-презентации и публичные выступления	8	6	-	0	6	-	-	-	-	-	-	-	2	Типовое задание	3 (Т)	УК - 4
2.	Культура речи современного руководителя	6	6	-	0	6	-	-	-	-	-	-	-	-	Типовое задание		УК-1 УК - 4
3.	Продвижение бизнеса в виртуальном пространстве	8	6	-	0	6	-	-	-	-	-	-	-	2	Типовое задание		ОПК-5 УК-4
4.	Технологии речевого воздействия	6	6	-	0	6	-	-	-	-	-	-	-	-	Типовое задание		УК - 4
	Всего часов по модулю	28	24	-	0	24	-	-	-	-	-	-	-	4			

4.2. Содержание модуля

Таблица 4

Номер раздела (темы)	Содержание модуля	
	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятий
1	-	Искусство бизнес-презентации и публичные выступления
2	-	Культура речи современного руководителя
3	-	Продвижение бизнеса в виртуальном пространстве
4	-	Технологии речевого воздействия

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по модулю

5.1. Типовые задания для самостоятельной работы по теме 1 «Бизнес-презентация: подготовка и проведение»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Виды публичных выступлений.
2. Особенности бизнес-презентации.
3. Особенности публичного выступления в деловой коммуникации в разных странах.
4. Субъект-объектные отношения в бизнес-презентации.
5. Искусство риторики в бизнес-презентации.
6. Информирование, убеждение и побуждение в бизнес-презентации.

Типовые вопросы устного опроса:

1. В чем заключается подготовка к публичному выступлению?
2. Какие основные типы ораторов вы знаете?
3. Какие бывают типичные ошибки в ходе бизнес-презентации?
4. Что в ходе публичного выступления не зависит от выступающего?
5. Каков наиболее приемлемый стиль публичного выступления в различных ситуациях делового общения?
6. В чем состоит информационная, психологическая, материальная подготовка к публичному выступлению?
7. Каковы методы воздействия на аудиторию?

5.2. Типовые задания для самостоятельной работы по теме 2 «Деловое письмо»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Культура деловой переписки
2. Язык и стиль деловой переписки
3. Академическая переписка (письмо-уведомление, письмо-запрос, письмо-подтверждение, письмо-реклама, письмо-приглашение и т.д.) Сравнительный анализ писем.

4. Языковое своеобразие деловой переписки.

5. Международные письма.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Этика и цели деловой переписки.
2. Деловые и коммерческие письма: классификация и структура.
3. Деловое письмо в условиях коммуникации.
4. Классификация служебных писем.
5. Понятие о документе. Частные деловые бумаги.

5.3. Типовые задания для самостоятельной работы по теме 3 «Стратегии презентации бизнеса в виртуальном пространстве»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Отличия личной репутации от профессиональной.
2. Формирование репутации компании, продукта или события.
3. Опасности и угрозы, возникающие в процессе информационно-коммуникационного взаимодействия в социальных сетях.
4. Поиск и набор своей целевой аудитории в Сети.
5. Работа с негативом и позитивом.
6. SERM.
7. Брендинг.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Зачем управлять цифровой репутацией?
2. Что такое цифровая репутация?
3. Как определить целевую аудиторию в Сети?
4. Какие стратегии управления цифровой репутацией вы знаете?
5. Как эффективно сглаживать и решать конфликты в Сети?

5.4. Типовые задания для самостоятельной работы по теме 4 «Деловая риторика и этикет»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Универсальные этические нормы и принципы и их отражение в деловых коммуникациях.
2. Основные правила делового общения по телефону.
3. История этики деловых коммуникаций.
4. История делового этикета.

Типовые вопросы устного опроса:

1. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?
2. Что является механизмами нравственной регуляции делового общения?
3. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?
4. В чем заключается сущность понятия «справедливость»?
5. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?
6. В чем состоит сущность делового этикета?
7. Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?
8. Каковы правила речевого этикета?
9. Каковы правила выбора одежды в деловом этикете?
10. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?

Критерии оценки докладов-презентаций

Баллы: 0 - позиция отсутствует 1 – слабо 2 – хорошо 3 - отлично	Итоговая оценка
Требования	
Структура и содержание (до 12 баллов)	
логичность структуры доклада	
оформлены ссылки на все использованные источники	
презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы)	
содержит ценную, полную, понятную информацию по теме доклада	

Текст на слайдах (до 6 баллов)	
текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений	
наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.	
Наглядность (до 9 баллов)	
иллюстрации помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания	
иллюстрации хорошего качества, с четким изображением	
используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)	
Дизайн и настройка (до 9 баллов)	
оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания	
для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	
презентация не перегружена эффектами	
Требования к выступлению (до 9 баллов)	
выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи	
выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	
выступающий обращается к аудитории, поддерживает контакт с ней	
Общее количество баллов	
Оценка	

Оценивание докладов - презентаций

Количество баллов	0-29	15-29	30-39	40-45
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю

Типовые оценочные материалы по теме 1 «Искусство бизнес-презентации и публичные выступления»

1. Вам предстоит в устном выступлении рассказать о работе своей компании. Набросайте план выступления, в котором предусмотрите все возможные средства связи: когезию, проспекцию и ретроспекцию. Все скрепляющие элементы напишите развернуто.

2. Вам нужно рассказать непосвященной аудитории о возможностях вашей компании. Придумайте концовку и зачин вашего выступления. Дайте такой вариант, когда зачин и концовка коррелируют друг с другом, образуя кольцевую композицию.

3. Вы выступаете перед руководимым вами коллективом и рассказываете о перспективах работы на год. Продумайте и запишите все, кроме основной части. Не забывайте о когезии, проспекции и ретроспекции.

4. Придумайте ситуацию, когда уместна шоковая стратегия расположения доводов. Составьте зачин и вступление речи, соответствующей этой стратегии. Какие фигуры вы использовали? Какие фигуры вообще уместно использовать в подобных зачинах?

5. Придумайте ситуацию, когда уместна стратегия накапливания. Напишите план выступления, отмечая те места, в которых подключаются новые аргументы. Как отражается стратегия накапливания на когезии текста? Назовите фигуры и тропы, которые, по вашему

мнению, наиболее подходят к этой стратегии. Вспомните при этом о традициях русского красноречия.

Типовые оценочные материалы по теме 2 «Культура речи современного руководителя»

1. Составить запрос в компанию об оказываемых услугах или производимой продукции.
2. Составить запрос в банк о финансовом положении потенциального партнера.
3. Составить информационное письмо о планируемом посещении сотрудником компании ряда фирм – потенциальных партнеров с целью их ознакомления с демоверсиями продукции фирмы.
4. Составить письмо-приглашение потенциального партнера на выставку, демонстрирующую продукцию фирмы, или конференцию (например, «круглый стол»).

Типовые оценочные материалы по теме 3 «Продвижение бизнеса в виртуальном пространстве»

1. Проанализируйте стратегии презентации в сети Интернет одной крупной российской и одной крупной зарубежной компании. Разработайте критерии сравнения, ответ оформите в виде таблицы. Сделайте выводы.
2. Рассмотрите персональные страницы известных личностей в социальных сетях. Выделите особенности их речевого поведения, проведите анализ информационных поводов. Сделайте выводы о стратегиях их презентации в сети.
3. Рассмотрите информационные ресурсы собственной компании в сети Интернет. Проведите SWOT-анализ представленности компании в виртуальном пространстве. Предложите рекомендации.
4. Рассмотрите собственный бренд. Проведите SWOT-анализ. Разработайте стратегию собственного продвижения.

Типовые оценочные материалы по теме 4 «Технологии речевого воздействия»

1. Напишите эссе на тему «Золотые качества руководителя современного бизнеса».
2. Проанализируйте сходства и различия делового и светского этикета. Обозначьте спорные, на ваш взгляд, моменты.
3. Проанализируйте национальную специфику российского делового этикета в сравнении с западным и восточным.
4. Рассмотрите проблемные точки в формировании этикета онлайн-коммуникаций. Предложите пути решения. Ответ оформите в виде аналитической работы.

Оценочные средства для контроля промежуточной аттестации по модулю

Зачет проводится в форме тестирования.

Типовой тест для промежуточной аттестации

1. К современным трендам делового письма относятся
 - а) полуофициальный стиль общения
 - б) стремление к сжатию информации
 - в) строгий отбор языковых средств
 - г) наличие сложного синтаксиса
2. Обязательными реквизитами сопроводительного делового письма являются (выберите несколько вариантов ответа)
 - а) отметка о наличии приложения
 - б) наименование организации-автора
 - в) дата, регистрационный номер
 - г) печать

3. Основные жанры административно-канцелярского подстиля (выберите несколько вариантов ответа):

- а) устав, положение, правила, инструкция
- б) приказ, постановление, распоряжение, указание
- в) нота, декларация, официальное заявление
- г) договор, докладная записка, анкета

4. При составлении электронного делового письма рекомендуется использовать (выберите несколько вариантов ответа):

- а) сложные предложения
- б) нейтральную лексику
- в) глаголы действительного залога
- г) простые предложения
- д) оценочную лексику и устойчивые обороты

5. Прочитайте фрагменты текстов, какие варианты стоп-слов имеются в содержании каждого из них (соотнесите текст с вариантом ответа):

Почувствуйте непревзойденную экологичность наших полов, ведь они произведены из самых экологически чистых материалов и по самым безопасным современным технологиям!

а) Предлагаем кредит на максимально выгодных условиях с удобным обслуживанием

б) За последнее время мы существенно расширили географию продаж, а наш высокий профессионализм был отмечен наградами на международных конкурсах. Мы станем вашим надежным партнером во всех ваших начинаниях

в) Мы вложили очень много сил и времени в создание новых производственных мощностей!

- 1) отсутствие конкретной информации
- 2) канцеляризм и штампы
- 3) оценочная лексика
- 4) усилители оценок

6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно

- а) Зрительными образами
- б) Аудиальными образами
- в) Тактильными образами

7. В речевом акте:

А. - Людей на каждом шагу подстерегают неприятности, случаи там всякие... А они усложняют себе жизнь, портят друг другу кровь...

Б. - Каким образом?

А. - Не надо было, я тебе говорю, так рьяно критиковать Анну Дмитриевну на собрании - использован намек через

- а) двусмысленность
- б) посылку
- в) иносказание
- г) апелляцию к интересам

8. Искусство комплимента, намек, шутки связывают со следующими тактиками речевого воздействия

- а) непосредственные
- б) опосредованные
- в) косвенные
- г) прямые

9. Заклучению речевого сообщения не свойственна задача

- а) краткое повторение основных проблем
- б) указание перспектив

- в) обобщение сказанного
- г) изложение цели выступления
- 10. Основная функция речевого этикета — ...
 - а) переход к внешней речи
 - б) передача смысла высказывания
 - в) снятие агрессии

Таблица 5

Шкала оценивания тестовых заданий:

Процент правильных ответов	Оценка
0-49%	Не зачтено
50-100%	Зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

7.1. Нормативные правовые документы

Использование не предполагается.

7.2. Основная литература

1. GR. Взаимодействие бизнеса и органов власти : учебник и практикум для вузов / Е. И. Марковская [и др.] ; под редакцией Е. И. Марковской. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19006-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555723>.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825>.
3. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536151>.
4. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469928>.

7.3. Дополнительная литература

1. Голубкова, Е. Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. Н. Голубкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04357-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469011>.
2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722>.

3. Пигулевский, В. О. Дизайн визуальных коммуникаций : учебное пособие / В. О. Пигулевский, А. С. Стефаненко. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 441 с. — ISBN 978-5-4487-0765-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102235.html> .

4. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469157> .

7.4. Интернет-ресурсы

1. www.alt.ranepa.ru/ – официальный сайт Алтайского филиала РАНХиГС
2. www.iprbookshop.ru/ – Электронно-библиотечная система IPRbooks
3. www.ruslang.ru – сайт Института русского языка им. В.В.Виноградова РАН
4. www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения
5. www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу пользователя), – российская национальная библиотека
6. www.lib.pu.ru – библиотека СПбГУ

7.5. Справочные системы

1. www.integrum.ru/ – объединяет в себе не только справочно-информационную систему по компаниям, но и большой архив СМИ
2. www.gramma.ru – электронные материалы по русскому языку и культуре письменной речи (правописание, лексические и грамматические нормы, составление научных текстов и документов), бесплатная справочная служба русского языка
3. www.gramota.ru - электронные материалы по русскому языку и культуре речи, риторике, бесплатная справочная служба русского языка

7.6. Иные источники

Использование иных источников не предусмотрено.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения учебного процесса по модулю «Технологии эффективных бизнес-коммуникаций» филиал располагает учебными аудиториями для проведения практических занятий, тренингов, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы.

Аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием с лицензионным программным обеспечением.