

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

Б1.О.20 Деловые коммуникации

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.04 – государственное и муниципальное управление, государственное регулирование экономики

Квалификация(степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Автор: Ермолин Алексей Викторович, кандидат психологических наук, доцент кафедры гуманитарных наук

Цель освоения дисциплины:

В соответствии с общими целями ОП ВОпо направлению подготовки 38.03.04– государственное и муниципальное управление, по профилю государственное регулирование экономики целью дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» является:

- сформированы представления:

- а) о современных тенденциях развития коммуникативных психотехнологий в организационной среде;
- б) о психологических механизмах деловых коммуникаций;
- в) о психических закономерностях вступления и завершения деловых контактов.

– сформированы знания:

- а) основные теории социальной психологии по проблемам деловой коммуникации;
- б) о методологии структурно-функционального анализа деловых коммуникаций.

– сформированы умения:

- а) организовывать и вести деловую коммуникацию;
- б) применять стратегию компромисса при разработке и принятии коллегиального управленческого решения;
- в) проводить жёсткие переговоры в экстремальных условиях;
- г) вести конструктивный диалог с лицами, обладающими деформацией правосознания.

- сформированы навыки:

- а) эффективного межличностного взаимодействия в малой профессиональной группе;
- б) эффективной коммуникации с представителями различных социальных групп и общностей;
- в) психотехнологиями переговорного процесса с учётом стилевых особенностей его участников.

Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Дисциплина Б1.О.20 Деловые коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2	
ОПК-6	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд	ОПК-6.2	

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

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-4.2	<p>на уровне знаний: знать основные принципы и правила делового общения в устной и письменной формах</p> <p>на уровне умений: различать особенности языка служебного документа.</p> <p>на уровне навыков: использовать навыки устной деловой речи, делового общения в системе коммуникаций.</p>
	ОПК-6.2	<p>на уровне знаний: знать основные принципы и правила делового общения в процессе управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд</p> <p>на уровне умений: выделять особенности языка служебного документа в процессе управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд</p> <p>на уровне навыков: использовать навыки делового общения в системе</p>

		управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд
--	--	--

План курса

Тема 1. Введение в теорию коммуникации

Коммуникация как объект исследования современной науки. Многообразие точек зрения на проблему коммуникации. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации. Коммуникология как наука о коммуникационных процессах (по И.П. Яковлеву). Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Усложнение человеческих связей и отношений. Рост взаимодействий в экономической, политической, социальной сфере. Становление новой коммуникативной культуры: инновационные технологии как основа взаимодействия. Профессионализм специалиста государственной гражданской службы и его коммуникативная компетентность. Содержание и особенности делового и неделового общения.

Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Специфика делового общения в современных условиях. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Регламент деловых коммуникаций и его зависимость от культурных особенностей, целей и задач воздействия. Функционально-ролевой характер деловых коммуникаций. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние виды деловой коммуникации, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие, их особенности и взаимосвязи. Особенности коммуникации на государственной гражданской службе. Общие представления о формах деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.

Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений

Стратегия устных коммуникаций на государственной гражданской службе. Правила деловой риторики на государственной гражданской службе. Побуждение и констатация как два вида коммуникативного воздействия. Технологические особенности кадровых бесед (в сфере государственной гражданской службы). Специфика коммуникативного воздействия: приём на работу и увольнение (общие правила). Технологии публичных выступлений: виды и жанры. Деловая риторика: основные правила успеха. Структура публичного выступления. Правила подготовки выступлений. Оценка обстановки и состава слушателей. Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы. Анализ поведения оратора. Психологические барьеры: наличие и преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Деловые переговоры

Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения. Виды переговоров. Переговоры через посредников. Национальные особенности ведения переговоров. Функции и этапы деловых переговоров. Стратегии ведения переговоров. Дистрибутивная стратегия ведения переговоров («разделение пирога»): примеры тактики, жёсткие и мягкие, недостатки. Интегративная стратегия ведения переговоров («победа-победа», «расширение пирога»): примеры тактики, трудности реализации. Типы вопросов. Договор о возможных направлениях

сотрудничества. Разработка «постконтрактных» соглашений: механизмы защиты договорённостей. Принципы эффективного ведения переговоров.

Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа. Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация. Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг. Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих. Значение делового имиджа. Формирование имиджа: стратегия и тактика. Эскиз имиджа. Этапы имиджмейкинга. Средовые особенности имиджа. Контекст деятельности. Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация

Спор как сложная разновидность диалога, как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Основные формы: дискуссия, полемика, диспут и дебаты. Участники спора: оппонент и пропонент. 4 ситуации аргументации (по А.А.Ивину). 7 вариантов протекания спора (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Признаки спора. Цели ведения спора: конструктивные и деструктивные. Виды споров (по С.И. Поварнину). Споры по способам проведения. Стратегия и тактика делового спора. Эффективная тактика пропонента. Эффективная тактика оппонента. Рекомендации по ведению спора. Техника убеждения делового партнёра (по А. Петренко). Приёмы аргументации в споре (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение. Уловки и софизмы. Культура и этика спора: основные принципы дискусивно-полемической коммуникации.

Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия).

Специфика современной жизни: цифровое коммуникативное пространство. Аудитория СМИ и интернет-коммуникантов: особенности современного взаимодействия. Психологические особенности восприятия аудио и видеоинформации в пространстве радио-, теле- и интернет вещания. Правила, обеспечивающие минимальный уровень психологической защиты потребителей от манипуляционного воздействия (Е.Е. Прониной). Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Цели, подготовка и проведение пресс-конференции. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Этика цифровой коммуникации. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной гражданской службы.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

Основные принципы этики деловых отношений. Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Этический кодекс государственной службы и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности органов государственной власти и управления. Основные правила адекватной критики в деловой коммуникации (по А. Петренко). Служебная этика и культура служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения. Конфликты интересов на государственной службе и механизмы их урегулирования.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

при проведении занятий лекционного типа – индивидуальный опрос;

при проведении практических занятий – тестирование по основным категориям и понятиям; кейсы по оценке достоверности информации; кейсы по системному описанию объекта;

при контроле самостоятельной работы обучающихся – реферат по проблеме; эссе – аргументация

Формы промежуточной аттестации – зачет.

Формы, отражающие результат формирования компетенции(й) на уровне данной дисциплины - зачет и количественная оценка.

Зачет проводится с применением метода тестирования.

Экзамен проводится с применением метода ответа на экзаменационные вопросы.

Формами, отражающими результат формирования компетенций на уровне данной дисциплины (показателем сформированности компетенций) в соответствии с этапами освоения компетенций являются – зачет.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Результат освоения
1	2	3
ОПК - 4		
ОПК – 4.1 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знает: Психологические стороны общения (коммуникативную, перцептивную, интерактивную) Умеет: психологические требования к эффективной деловой коммуникации Может применить: приёмы деловой коммуникации	Достижение результата освоения ОПК-4 обеспечивается путем формирования обучающихся: следующих знаний: - основных положений и методов психологической науки при организации эффективных деловых коммуникаций; - правил и норм публичного выступления. следующих умений: - переговорного процесса; - составления письменного текста в соответствии с нормами психолингвистики. следующих навыков:

		<ul style="list-style-type: none"> - коммуникация в режиме сотрудничества с членами малой профессиональной группы; - использования современных ИТ-технологий в деловых коммуникациях.
ПК-19		
ПК – 19.1 способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	Знает: Психологические закономерности развития группы Умеет: определить социально-психологический статус члена группы Может применить: методы диагностики социально-психологического климата группы	Достижение результата освоения ПК-19 обеспечивается путем формирования у обучающихся: следующих знаний: <ul style="list-style-type: none"> - основных положений и методов психологической науки при решении социальных и профессиональных задач; - социально-психологических концепций группы и группового поведения. следующих умений: <ul style="list-style-type: none"> - психологическая классификация социальных групп; - определять влияние личностных характеристик на успешность адаптации к социуму. следующих навыков: <ul style="list-style-type: none"> - коммуникация в режиме сотрудничества с членами малой профессиональной группы; - гибкой смены ролевых позиций в системе «начальник-подчинённый».
УК ОС-4		
УК ОС – 4 способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	Знает: психологические закономерности формирования речи Умеет: вести диалог на профессиональную тему с учётом принципов психосемантики Может применить: методы правильной интерпретации текста	Достижение результата освоения УК ОС-4 обеспечивается путем формирования у обучающихся: следующих знаний: <ul style="list-style-type: none"> - основных положений и методов психолингвистики при решении социальных и профессиональных задач. следующих умений:

		- определять влияние индивидуальных особенностей на конструирование и понимание сообщений. следующих навыков: -конструктивного речевого взаимодействия в условиях кросс-культурного диалога.
--	--	---

Информационные технологии, программное обеспечение, материально-техническая база, оценочные средства, необходимые для освоения дисциплины, адаптированы для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Основная литература:

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.
2. 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>
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>