

**Аннотация  
рабочей программы дисциплины  
«Деловые коммуникации»  
направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
направленность (профиль) «Государственное и муниципальное управление»**

Цель изучения дисциплины	Цель изучения дисциплины – «Деловые коммуникации» является основа научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.	
Место дисциплины в учебном плане	Б1.О.17	
Общая трудоемкость дисциплины з.е/ часов	3/108	
Семестр	6	
Формируемые компетенции	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем УК-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий УК-4.4 выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный УК-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения УК-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения
	ОПК -7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7.1. Определяет поиск информации, характеризующей природу, факторы конструктивного управления внутриорганизационными и межведомственными коммуникациями, обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами

		<p>гражданского общества, средствами массовой информации</p> <p>ОПК-7.2. Выбирает соответствующее содержанию профессиональных задач инструментарий коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p> <p>ОПК-7.3. Содержательно интерпретирует полученные результаты внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, используя профессиональную терминологию</p>
	<p>ПК-9. Способен осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p>ПК-9.1. Умеет строить межличностные отношения с людьми различных культурных типов;</p> <p>ПК-9.2. Знает основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций;</p> <p>ПК-9.3. Владеет методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений</p> <p>ПК-9.4. Владеет навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации: функции и принципы общения специфик)- деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности; особенности современного делового общения способы и методы деловой коммуникации основы психологии и теории управления человеческими ресурсами технологии базовых мероприятий по управлению планированием, поведением и оценки результатов делового общения устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения проводить анализ конфликтных ситуаций пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций использовать управление конфликтными ситуациями в контексте управления проектами использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения</p> <p><b>Уметь</b> выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения'</p> <p><b>Владеть:</b></p>	

	<p>приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.</p> <p>профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач</p> <p>методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей;</p> <p>приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения приемами персоналом</p>
<p>Содержание дисциплины</p>	<p>Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.</p> <p>Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Сущность, виды и формы делового общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации; Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи; Основы устного общения.</p> <p>Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно - управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора Речь как источник информации. Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Культура речи. Виды речи. Невербальные и вербальные средства общения. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов</p> <p>Беседа как форма коммуникаций. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы</p> <p>Психологические основы делового общения. Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере образования. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и методы выявления необходимых профессиональных качеств. Общение как основа человеческого бытия. Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Перцептивная и интерактивная сторона общения. Трансактная модель</p>

общения. Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.

Тема: Речевая культура делового человека: основные качества речи, образительно-выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге. Тема. Техника активного диалога и слушания. Сущность коммуникации, средства общения. Техники общения. Техники слушания. Общие требования к деловому телефонному диалогу. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Основные аспекты публичного выступления. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь).

Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.

Техники публичного выступления. Выступление на митинге. Выступление на собрании. Выступление на совещании. Регламент. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения влияния. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты

Деловые переговоры. Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.

Приёмы и их обслуживание. Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.

Конфликты в деловом общении. Понятие конфликта. Конфликты и его структура. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом.

Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.

Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.

Основы коммуникативной компетентности специалиста. Понятие и структура коммуникативной компетентности. Признаки коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная личность. Характеристика коммуникативных умений. Ораторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации.

Риторика – учение о речевом воспитании личности. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Барьеры коммуникации.

	<p>Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях.</p> <p>Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией; Характеристики групповых процессов в организации; Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикorporативный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании; Рекламная коммуникация и её схема. Культура деловых коммуникаций. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.</p> <p>Психологический климат в трудовом коллективе. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации</p> <p>Документы при поступлении на работу. Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме. Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.</p> <p>Презентация, самопрезентация. Цели, подготовка и проведение презентации. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, уважаемый, оптимально настроенный).</p> <p>Проблемы межкультурной коммуникации. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.</p>
Виды учебной работы	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	

### **8.1. Основная литература:**

1. Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. ISBN 978-5-9558-0515-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/557755>
2. Сахнюк, Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514137>
3. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>
4. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>
5. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830736>
6. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996>

### **8.2. Дополнительная литература:**

1. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>
2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908134>
3. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд.- Москва : Дашков и К, 2019. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232135>

Форма промежуточной аттестации

6 семестр - экзамен.