

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.О.11 Деловые коммуникации в публичной сфере

Направление подготовки

38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Магистерская программа

Управление государственными и муниципальными проектами

Квалификация выпускника

Магистр

Форма обучения

Очная

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель – подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности деловой коммуникации и умеющих их использовать в практической деятельности.

Задачи:

- понимание специфики делового общения как особого вида коммуникативной деятельности;
- базисные знания о сущности, структуре и видах коммуникаций;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- коммуникативные навыки, необходимые в сфере гостеприимства;
- представления о работе с персоналом и клиентами;
- навыки учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного общения в профессиональной сфере;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях;
- представления о путях формирования имиджа специалиста социально-культурной сферы.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации в публичной сфере» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 1-й семестр.

Дисциплина «Деловые коммуникации в публичной сфере» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.04.04. Государственное и муниципальное управление магистерской программы «Управление государственными и муниципальными проектами»

В качестве «входных» знаний дисциплины «Деловые коммуникации в публичной сфере» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Психология», «Психология общения», «Корпоративная социальная ответственность».

Дисциплина «Деловые коммуникации в публичной сфере» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти», «Реклама и ПР в реализации государственных и муниципальных проектов»

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля)

УК-3, ОПК-8

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)	В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
УК-3.	УК-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов;	<p>УК-3.4.И-3.4 З-1 структуру общества как сложной системы, обладающей социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями, особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрение человека при коллективной форме взаимодействия, теоретические и методологические основы организации и управления трудовой деятельностью человека в коллективе</p> <p>УК-3.4.И-3.4У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК-3.4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p> <p>УК-3.4.И-3.4У-3 решать</p>

		<p>стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной</p> <p>УК-3.4.И-3.4У-4:</p> <p>подготовить деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации;</p> <p>выбирать и применять методы и средства делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний;</p> <p>анализировать результаты делового общения, переговоров, совещаний, публичных выступлений и деловой переписки</p> <p>УК-3.4.И-3.4 В-3</p> <p>навыками подготовки обзоров, аннотаций, составления рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии по научно-исследовательской работе с учетом требований информационной безопасности.</p> <p>УК-3.4.И-3.4 В-4</p> <p>навыками сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации совместных проектов; методами осуществления делового общения, современными технологиями и методами организации и</p>
--	--	--

			поддержания связей с деловыми
ОПК-8	ОПК-8. Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	<p>ОПК-8. И-1. Представляет способы организации внутренних и межведомственных коммуникации и демонстрирует способность их применения на практике</p> <p>ОПК-8. И-2. Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия</p>	<p>ОПК-8. И-1. 3-1. Знает виды и способы внутренних и межведомственных коммуникации</p> <p>ОПК-8. И-1. 3-2. Знает способы организации внутренних и межведомственных коммуникации</p> <p>ОПК-8. И-1. У-1 Умеет коммуницировать во внутренней и внешней среде</p> <p>ОПК-8. И-2. 3-1 Знает способы и порядок взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>

		ОПК-8. И-2. У-1 Умеет организовать взаимодействие с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
--	--	--

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			1
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану	3		
Контактные часы		32	32
Лекции (Л)		16	16
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		16	16
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки			
Промежуточная аттестация: зачет			
Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту)	0	76	76

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Общение как социально-психологическая проблема	Общение как социально-психологическая проблема. Понятие "общение", "коммуникация". Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникационной компетентности. Структура коммуникационного процесса.
2.	Вербальные средства деловой коммуникации	Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникационная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
		особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и несознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. "Избегание", "авторитетность" как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.
6.	Психологические аспекты переговорного процесса	Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение и использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения,

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
		использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.
8.	Формы письменных деловых коммуникаций	Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Программу составил:

к.э.н., доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление» М.Д. Цуров
(должность, Ф.И.О.)

Форма текущего контроля – тесты по дисциплине

Форма промежуточного контроля - зачет