

## АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловые коммуникации специалиста»

по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки  
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата)

**Направленность (профиль):** Государственное и муниципальное управление на региональном уровне

**Общий объем дисциплины** – 3 з.е. (108 часов)

**Форма промежуточной аттестации** – Зачет.

**В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы компетенции с соответствующими индикаторами их достижения:**

- ОПК-7.1: Способен осуществлять внутриорганизационный и межведомственный коммуникативный процесс;
- ОПК-7.2: Способен организовать процесс взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;

**Содержание дисциплины:**

Дисциплина «Деловые коммуникации специалиста» включает в себя следующие разделы:

**Форма обучения очная. Семестр 4.**

**1. Деловые коммуникации как основное средство взаимодействия государственных органов власти.** Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Процесс коммуникации. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации. Барьеры коммуникации. Коммуникационные сети в организации. Деловые коммуникации как социально-психологическая проблема. Знание основных правил делового общения и практический успех в деловой деятельности. Деловое общение как наука и искусство. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций.

**2. Подготовка и проведение деловых переговоров органами власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ.** Понятие деловых переговоров. Значение

переговоров для органов государственной власти. Определение целей и возможных результатов.

Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы.

Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций.

Техника ведения переговоров. Выбор метода

ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). Тактические приемы, применяемые на переговорах.

Психологические особенности переговоров.

Установление рабочих отношений с партнером.

Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений..

**3. Организация и проведение деловых совещаний в органах власти.** Виды деловых совещаний. Пресс-конференция как форма совещания. Симпозиум. Съезд. Конференция. Конгресс. Интернет-, веб-, видеоконференции. Деловое совещание как форма коммуникативного процесса. Подготовка совещания. Принципы и регламент совещания. Участники совещания. Правила проведения дискуссии. Оценка эффективности совещания..

**4. Подготовка и проведение публичных выступлений и презентаций как основа коммуникативной компетентности специалиста.** Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи.

Виды публичных выступлений. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс. Подготовка к выступлению. Адаптация к аудитории публичного выступления. Написание текста выступления. Виды аргументации. Управление вниманием аудитории, приемы привлечения внимания. Активизация слушателей..

**5. Деловая переписка как инструмент реализации внутриорганизационного и межведомственного коммуникативного процесса.** Признаки классификации документы. Назначение классификации. Административная система документирования: ОРД, СИД, ДЛС. Виды организационных документов. Виды распорядительных документов. Виды справочно-информационных документов. Документы по личному составу. Требования к оформлению всех видов документов. Понятие документооборота. Виды документопотоков организации. Общие правила обработки входящих и исходящих документов. Этапы документооборота. Контроль за документооборотом.

**6. Деловая беседа по телефону как способ работы с обращениями граждан, в том числе через "горячие линии".** Специфика телефонного общения. Особенности мужского и женского стиля телефонного общения. Какие вопросы лучше всего решать по телефону? Время звонков. Типичные ошибки при телефонном общении. Слушание в деловой коммуникации. Работа с обращениями граждан на горячей линии. Организация работы с письменными обращениями граждан. Ответственность за нарушение порядка работы с обращениями граждан. Информационные технологии в работе с обращениями граждан..

**7. Культура деловых коммуникаций на государственной службе.** Основы коммуникативной компетентности специалиста

Психологические приемы влияния на партнера. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Парирование замечаний собеседников.

Слушание в деловой коммуникации

Виды слушания. Активное слушание как средство эффективного общения. Правила активного слушания. Ошибки, допускаемые в процессе слушания. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Критика в деловой коммуникации. Замечания и способы их нейтрализации. Правила критики сотрудника. Комплименты в деловой коммуникации. Национальные особенности делового общения

Общие проблемы теории и практики деловых коммуникаций в современном мире. Протокол и этикет международного общения. Особенности делового общения в разных странах..

Разработал:

доцент

кафедры М

А.А. Табашникова

Проверил:

Директор ИЭиУ

И.Н. Сычева