

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

**СОГЛАСОВАНО**

Директор ИЭиУ  
И.Н. Сычева

## **Рабочая программа дисциплины**

**Код и наименование дисциплины: Б1.О.29 «Деловые коммуникации  
специалиста»**

**Код и наименование направления подготовки (специальности): 38.03.04**

**Государственное и муниципальное управление**

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

**Статус дисциплины: обязательная часть**

**Форма обучения: очно - заочная**

| <b>Статус</b> | <b>Должность</b>                                   | <b>И.О. Фамилия</b> |
|---------------|--|---------------------|
| Разработал    | доцент   | А.А. Табашникова    |
| Согласовал    | Зав. кафедрой «М»                                  | И.Н. Сычева         |
|               | руководитель направленности<br>(профиля) программы | Л.А. Коршунов       |

г. Барнаул

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

| Компетенция | Содержание компетенции   | Индикатор | Содержание индикатора  |
|-------------|--|-----------|--|
| 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   | 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 |

**2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

|   |   |
|---|---|
| Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.                 | Конфликтология, Культура речи и деловая коммуникация, Основы делопроизводства   |
| Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения. | Государственная и муниципальная служба, Связи с общественностью в региональных органах власти, Этика государственной и муниципальной службы |

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося**

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 3 / 108

Форма промежуточной аттестации: Зачет

| Форма обучения | Виды занятий, их трудоемкость (час.) |                     |                      |                        | Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час) |
|----------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---|
|                | Лекции                               | Лабораторные работы | Практические занятия | Самостоятельная работа |   |
| очно - заочная | 16                                   | 0                   | 16                   | 76                     | 43  |

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Форма обучения: очно - заочная

**Лекционные занятия (16ч.)**

**1. Деловые коммуникации как основное средство взаимодействия государственных органов власти {дискуссия} (2ч.)[2,3]** 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 {использование общественных ресурсов} (2ч.)[2,3]** 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 {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3]** Виды деловых совещаний. Пресс-конференция как форма совещания. Симпозиум. Съезд. Конференция. Конгресс. Интернет-, веб-, видеоконференции. Деловое совещание как коммуникативный процесс. 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 {«мозговой штурм»} (2ч.)[2,3] 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 {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,3] Признаки классификации документы. Назначение классификации. Административная система документирования: ОРД, СИД, ДПС. 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 "горячий линии" {лекция с заранее запланированными ошибками} (2ч.)[2,3] 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 {ПОПС (позиция, обоснование, пример, следствие) - формула} (4ч.)[2,3] 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.

### **Практические занятия (16ч.)**

- 1. Деловые коммуникации как основное средство взаимодействия органов власти с гражданами {метод кейсов} (2ч.)[1,2,4,5] Барьеры, возникающие при деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и пр. ) и способы их преодоления. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.**
- 2. Подготовка и проведение деловых переговоров органами власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ {работа в малых группах} (2ч.)[1,3,4,6] Деловая игра "Проведение деловых переговоров органами власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ"**
- 3. Организация и проведение деловых совещаний в органах власти {метод кейсов} (2ч.)[1,2,4,5] Семинар. Виды деловых совещаний. Подготовка и проведение**
- 4. Подготовка и проведение публичных выступлений и презентаций как основа коммуникативной компетентности специалиста {творческое задание} (2ч.)[2,4,6] 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 {работа в малых группах} (2ч.)[1,2,3,7] Разработка организационно-распорядительных, информационно-справочных и документов по личному составу.**
- 6. Деловая беседа по телефону как способ работы с обращениями граждан, в том числе через "горячие линии" {тренинг} (2ч.)[2,4,5] Решение кейсов. Работа с обращениями граждан на горячей линии. Организация работы с письменными обращениями граждан. Ответственность за нарушение порядка работы с обращениями граждан.**
- 7. Культура деловых коммуникаций на государственной службе {ролевая игра} (2ч.)[1,4,5] Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование). «Фильтр доверия» и процесс фасцинации. Техники говорения в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение, комплиментарность, «имя собственное», «золотое слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др. критика. Техника делового общения в деятельности руководителя. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения.**
- 8. Культура деловых коммуникаций на государственной службе {деловая игра} (2ч.)[1,4,6] 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.

### **Самостоятельная работа (76ч.)**

- 1. Проработка учебной литературы(8ч.)[2,3,4]**
- 2. Проработка конспектов лекций(8ч.)[1]**
- 3. Подготовка к деловой игре(10ч.)[4]**
- 4. Подготовка творческого задания(10ч.)[2,4]**
- 5. Решение кейсов(7ч.)[3,4]**
- 6. Подготовка к семинару(9ч.)[2,3]**
- 7. Подготовка к тестированию(12ч.)[2,3]**
- 8. Подготовка к зачету(12ч.)[1,2,3]**

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

- 1. Табашникова А. А. Документирование управленческой деятельности. Методические указания к самостоятельной работе для студентов очной формы обучения по направлению 38.03.04 [Электронный ресурс]: Методические указания.– Электрон. дан.– Барнаул: АлтГТУ, 2020.– Режим доступа: [http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Tabashnikova\\_DUD\\_mu.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Tabashnikova_DUD_mu.pdf), авторизованный**

### **6. Перечень учебной литературы**

#### **6.1. Основная литература**

- 2. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500> (дата обращения: 12.03.2023). – ISBN 978-5-4499-3343-0. – Текст : электронный.**

- 3. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. – 2-е изд. – Саратов : Вузовское образование, 2020. – 59 с. – ISBN 978-5-4487-0728-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html> (дата обращения: 04.12.2020)**

## 6.2. Дополнительная литература

4. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. – Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 141 с. – ISBN 978-5-4497-0198-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 04.12.2020)

7. **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

5. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - Режим доступа: <http://ecsoman.hse.ru/>

6. Гуманитарно- правовой портал «PSYERA» - Режим доступа: <http://psyera.ru>

7. ИИС "ДЕЛО" (система электронного документооборота "Дело") - Режим доступа: [https://www.eos.ru/eos\\_products/eos\\_delo/](https://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/)

8. **Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

9. **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

| №пп | Используемое программное обеспечение |
|-----|--------------------------------------|
| 1   | LibreOffice                          |
| 2   | Windows                              |
| 3   | Антивирус Kaspersky                  |

| №пп | Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы  |
|-----|--|
| 1   | Национальная электронная библиотека (НЭБ) – свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. ( <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> ) |

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

|  |
|--|
| <b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b> |
| учебные аудитории для проведения учебных занятий                                 |
| помещения для самостоятельной работы   |

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».