

## **АННОТАЦИЯ**

### **рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

#### **1. Цели освоения дисциплины.**

Целями освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности;
- приобретение студентами знаний основ делового общения в организации;
- закрепление навыков эффективного устного делового общения;
- закрепление навыков эффективного письменного делового общения.

#### **2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины.**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации»:

ОПК – 3 способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;

ОПК – 4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ПК – 8 способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;

ПК – 9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

ПК - 11 владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения

#### **3. Требования к результатам освоения дисциплины.**

Обучающийся должен:

**знать:**

- основы коммуникационного процесса в организации;
- основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- основы делового протокола,

**уметь:**

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- проводить деловые совещания;
- выступать перед аудиторией с презентацией;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
- уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков,

**владеть:**

- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения;
- современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.

#### **4. Содержание дисциплины.**

Этика делового общения: основные аспекты. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Коммуникации в управлении и структура общения. Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Совершенствование коммуникаций в организациях. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации. Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Психологические основы делового общения. Психологическая сущность управления. Психологические законы управления. Теория защитных механизмов. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы. Основные виды делового общения. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Язык делового общения. Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу. Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Защита деловой информации как аспект делового этикета. Государственная тайна (Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Документационное обеспечение делового общения. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов. Документ как основная форма делового общения.

**Разработчик: Харитонов В.И.**

**Зав. кафедрой**

**иностранных языков и филологических дисциплин**

  
В.И. Харитонов

**Председатель Межкафедрального  
координационного учебно-методического  
совета**

  
И.В. Анциферова