

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.21 «Деловые коммуникации»

Автор: профессор кафедры моделирования и организации социальных систем, д.п.н., профессор Ливенцев Д.В.

по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
профиль «Управление в государственной и муниципальной службе и кадровая политика»
квалификация бакалавр
формы обучения очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации» в области государственного и муниципального управления»

Алгоритм формирования компетенции базируется на представлениях:

- о навыках проведения переговоров и публичных выступлений;
- о коммуникационных барьерах и моделях принятия этических управленческих решений;
- о грамотном восприятии, анализе, обобщении и систематизации информации.

План курса:

№ п/п	Наименование тем	Краткое описание тем
1.	Основные характеристики деловой коммуникации.	Понятие, структура, функции и виды коммуникации. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Законы и приемы речевого воздействия.
2.	Формы деловых коммуникаций.	Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры, дискуссии, совещания и собрания. Общение с коллегами, подчиненными, начальником. Публичные выступления и общение через переводчика. Особенности деловой переписки и электронных коммуникаций. Документирование управленческой деятельности.
3.	Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации.	Учет темперамента и характера в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных и религиозных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров. Умение слушать. Особенности делового общения через Интернет.
4.	Этика и этикет деловых коммуникаций.	Этические принципы деловых коммуникаций. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Психологические аспекты имиджа делового человека.
5.	Конфликты в деловых коммуникациях.	Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

Формы текущего контроля

- **направленные на контроль усвоения знаний** о требованиях к организации публичных выступлений, осуществления и проведения деловых переписок, проведения совещаний, основ делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций.

опрос, тестирование, рефераты

- **направленные на формирование умений** осуществлять поиск необходимой информации, воспринимать, анализировать, обобщать и систематизировать полученную информацию; организовывать и проводить публичные выступления; диагностировать коммуникационные барьеры и применять основные модели принятия этических управленческих решений; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.

кейсовые задания, деловые игры, презентации

- **направленные на формирование навыков** проведения переговоров, организации публичных выступлений; анализа, получения и обобщения информации; формирования и поддержания этического климата в организации; деловых коммуникаций.

кейсовые задания, деловые игры, презентации

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Основная литература:

1. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров – М.: Юрайт, 2014.- 468 с.
2. Ливенцев Д.В., Панова А.В. Деловые коммуникации: Учебно-методические материалы. – Воронеж: ВФ РАНХ и ГС. – 56 с.
3. Попкова О.В. Деловые коммуникации: учебник – М.:Вузовский учебник:ИНФРА-М, 2014 – 160с.
4. Руденко А.М. Деловые коммуникации - Ростов н/Дону, 2013. – 350 с.
5. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций: уч. Пособ. – СПб.: Речь, 2012