

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии делового общения

Автор: кандидат пед. наук, доцент Уваров Л.Н.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Государственное управление и национальная безопасность

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочная, заочная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности и обеспечить овладение технологиями управления персоналом, обладанием умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач.

План курса:

Тема 1: Деловое общение как тип социальной коммуникации. Сущность и социально-психологическая характеристика делового общения.

Понятие социальной коммуникации. Сущность и социально-психологическая характеристика общения. Функции общения в обществе. Общение как процесс коммуникации, интеракции, перцепции. Психологические барьеры в процедурах делового общения, условия и пути их преодоления.

Сущность, виды и формы делового общения. Место деловых коммуникаций в системе социального взаимодействия. Деловые коммуникации и деловое общение в структуре профессиональной деятельности государственного служащего.

Тема 2: Технологии и технологическая культура делового общения государственного служащего

Технологии делового общения как способ деятельности и оптимизации видов и форм делового общения государственного служащего. Технологии как путь к реализации личностного и профессионального потенциала государственного служащего. Технологическая культура делового общения государственного служащего.

Технологическая структура делового общения. Технологические приемы подготовки к различным видам делового общения. Технология делового общения в основных его формах: деловая беседа, служебное совещание, деловые переговоры, публичное выступление, деловой переписки, телефонного разговора, он-лайн-коммуникаций. Технология подведения итогов проведенного мероприятия.

Тема 3: Особенности применения технологий и технологических приемов в практике делового общения государственного служащего.

Условия эффективности проведения делового общения в основных формах прямого делового общения: искусство построения и проведения деловой беседы, делового совещания, деловых переговоров, пресс-конференций. Особенности подготовки и проведения публичного выступления. Культура и техника речи публичного выступления.

Применение технологий и технологических приемов в практике делового общения в формате косвенных форм делового общения: деловой переписки, телефонного разговора, он-лайн-коммуникаций, деловых документов, публичные выступления в средствах массовой информации.

Тема 4: Спор, дискуссия, полемика в деловом общении.

Спор, дискуссия, полемика в деловом общении: сущность, особенности применения. Условия и правила поведения в деловом общении в условиях развернувшейся полемики, дискуссии, спора.

Недопустимые приемы в споре, дискуссии, полемике. Техника аргументации и

убеждения в споре, при ведении дискуссии и полемики.

Тема 5: Имидж, авторитет, репутация в деловом общении.

Имидж государственного служащего и особенности его проявления в деловом общении. Условия эффективного имиджа в деловой коммуникации.

Имидж и репутация. Проявление репутации в деловом общении. Авторитет и его проявление в деловом общении. Пути формирования и развития авторитета государственного служащего средствами и приемами делового общения.

Тема 6: Этика и культура делового общения

Этика и этикет делового общения. Особенности проявления этических норм и правил в различных ситуациях делового общения. Культура делового общения. Условия и пути создания благоприятного психологического климата в процедурах делового общения. Предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций и конфликтов в деловом общении.

Этикет межкультурных коммуникаций. Формирование межкультурной компетентности как условие эффективного делового общения. Особенности учета национальных стилей деловой коммуникации в деловом общении с представителями других государств.

Методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
- при проведении практических занятий: контрольная работа, тестирование, ситуационные задачи, эссе

Этап формирования компетенций:

УК ОС-4.1 Способность провести деловую встречу (публичное выступление) и деловую переписку на русском языке.

Результат освоения компетенций:

На уровне знаний:

- нормы делового этикета;
- принципов и форм деловой коммуникации;
- требования к языку делового документа;

На уровне умений:

- выбирать адекватную форму делового документа.
- определять и обосновывать цель публичного выступления;

Этап формирования компетенций:

ПК-1.1 Способность подбирать персонал и формировать рабочие команды.

Результат освоения компетенций:

На уровне знаний:

- теоретические и технологические аспекты делового общения, его основные виды, формы, особенности речевой культуры и культуры делового общения в различных видах профессиональной деятельности;

На уровне умений:

- использования приемов и методов управления персоналом исходя из подхода к работнику как решающему фактору эффективности и конкурентоспособности организации.

Основная литература:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html> .— ЭБС «IPRbooks».
2. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html> .— ЭБС «IPRbooks».

3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html> .— ЭБС «IPRbooks».