

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении.

Автор: Доцент кафедры государственного управления и национальной безопасности, кандидат педагогических наук, доцент Уваров Л.Н.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, Безопасность сферы государственных услуг.

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр.

Форма обучения: очная.

Цель освоения дисциплины:

Систематизация и закрепление знаний, навыков и умений обучающихся, полученных ими в сфере межличностного и группового общения, формирование на этой основе понимания сущности и особенностей делового общения, технологической культуры общения в интересах качественной подготовки к решению профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления, развитие совокупности компетенций, определяющих способность выпускника решать профессиональные задачи с учетом закономерностей эффективных процессов коммуникации в сфере реализации государственных и муниципальных услуг.

План курса:

Тема 1: Деловое общение в системе государственного и муниципального управления

Деловое общение в системе государственного и муниципального управления как вид социальной коммуникации. Сущность, функции и виды делового общения в государственном и муниципальном управлении. Социально-психологическая характеристика делового общения в системе государственного и муниципального управления. Деловое общение как процесс коммуникации, интеракции, перцепции.

Факторы и условия эффективности делового общения в профессиональной деятельности государственного и муниципального служащих. Имидж, авторитет, репутация в деловом общении государственного и муниципального служащих.

Тема 2: Технологии форм прямого делового общения в структуре государственного и муниципального управления

Технологии делового общения как способ деятельности и реализация личностного и профессионального потенциала государственного (муниципального) служащего в решении профессиональных задач. Технологическая культура делового общения государственного служащего. Технологии делового общения в основных его формах: деловая беседа, служебное совещание, деловые переговоры, публичное выступление, пресс-

конференция. Условия эффективности проведения делового общения в решении профессиональных задач формами прямого делового общения: искусство построения и проведения деловой беседы, делового совещания, деловых переговоров, пресс-конференций. Технологические особенности подготовки и проведения публичного выступления. Культура и техника речи публичного выступления государственного (муниципального) служащего. Технология оптимизации форм делового общения в решении профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления. Невербальные средства коммуникации в технологиях форм прямого делового общения.

Тема 3: Технологии форм косвенного делового общения в структуре государственного и муниципального управления

Применение технологий и технологических приемов в практике делового общения государственного и муниципального служащих в формате косвенных форм делового общения: телефонного разговора, онлайн-коммуникаций, деловых документов, публичных выступлений в средствах массовой информации. Факторы и условия эффективности.

Тема 4: Деловая переписка как форма делового общения в системе государственного и муниципального управления

Сущность и место деловой переписки как формы делового общения в структуре профессиональной деятельности государственного и муниципального служащих. Виды и задачи деловой переписки. Правила оформления делового письма. Язык и стиль деловых писем.

Особенности международного письма. Стандарты Международной организации по стандартизации (ИСО) по оформлению переписки.

Тема 5: Применение форм делового общения в структуре оказания государственных и муниципальных услуг

Особенности применения форм и технологий делового общения в процедурах оказания государственных и муниципальных услуг. Условия эффективности проведения делового общения в решении задач по оказанию государственных и муниципальных услуг.

Моделирование условий эффективности делового общения в решении профессиональных задач по оказанию государственных и муниципальных услуг.

Тема 6: Особенности делового общения в ситуациях социально-психологических затруднений

Психологические барьеры и затруднительные ситуации в процедурах делового общения. Условия и пути создания благоприятного психологического климата в процедурах делового общения. Предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций и конфликтов в деловом общении. Культура ведения спора, дискуссии, полемики в деловом общении.

Тема 7: Этика, этикет и культура делового общения в государственном и муниципальном управлении.

Этика и этикет делового общения. Особенности проявления этических норм и правил в различных ситуациях делового общения государственного и муниципального служащих. Культура делового общения.

Тема 8: Особенности делового общения в различных формах межкультурных коммуникаций

Этика и этикет межкультурных коммуникаций. Формирование межкультурной компетентности как условие эффективного делового общения. Особенности учета национальных стилей деловой коммуникации в деловом общении с представителями различных национальностей Российской Федерации и других государств.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация – зачет. Формы текущего контроля – опрос, решение ситуационных задач, контрольные тестирования по разделам курса, научные аналитические сообщения с презентацией.

Осваиваемые компетенции и этапы их освоения:

ОПК-4 – Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

ОПК-4.2 - Способность осуществлять эффективную деловую коммуникацию для достижения целей профессиональной деятельности.

Результаты формирования компетенций:

На уровне знаний: знать теоретические и технологические аспекты делового общения, его основные виды, формы, особенности речевой культуры и культуры делового общения в различных видах профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего;

На уровне умений: уметь чётко формулировать задачи, устанавливать контакты, достигать взаимопонимания в различных формах делового общения по оказанию государственных и муниципальных услуг, вести деловую переписку, использовать электронные средства коммуникации;

На уровне навыков: владеть навыками ведения делового общения в различных формах и в различных условиях профессиональной деятельности.

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».