

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере**

**Авторы:** кандидат филологических наук, доцент центра лингвистики и профессиональной коммуникации М.Б. Ясинская

**Код и наименование направления подготовки, профиль:** 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», «Государственное управление и национальная безопасность»

**Квалификация:** магистр

**Формы обучения:** очная, заочная

### **Цель освоения дисциплины:**

формирование у магистрантов системного представления об эффективной коммуникации в профессиональной сфере..

### **Содержание дисциплины**

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.

Теория коммуникации: краткий экскурс в историю (античный, средневековый и новоевропейский периоды). Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Технократический, интеракционный и лингвистический подходы к коммуникации. Социокультурные основы деловых коммуникаций. Деловые коммуникации как практически-прикладная наука и учебная дисциплина: ее предмет, методы, задачи. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации: Л.С. Выготский, Л. Витгенштейн, Р. Лангакер, Б.М. Величковский, Ч. Филлмор, П. Бергер, Т. Лукман, Ю. Хабермас, М. Кастельс. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент». Стратегическое и тактическое управление коммуникациями. Коммуникационная политика. Эффективность коммуникационной политики и ее реализация. Типологические модели коммуникационного менеджмента: концепция пропаганды, теории «паблик рилейнз» (Айви Ли, Э. Бернайс, С. Блэк, Дж. Грунинг). Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы.

Коммуникация как социальный процесс. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Символический характер коммуникации. Функции коммуникации. Каналы коммуникации. Виды коммуникации: информативная, аффективно-оценочная, рекреативная, убеждающая, ритуальная. Формы деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация. Модели коммуникации: линейные модели (Аристотель, Г. Лассуэлл, К. Шеннон-У.Уивер), циклические модели (У. Шрамм, М. Дефлер), нелинейные модели (Т. Ньюком, Б. Уэстли-М. Маклин), сетевые модели (Б. Велман, Л. Фриман, Д. Ноук, И.А. Стрелец, Г.В. Градосельская). Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления. Этические особенности коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.

Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении.

Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности. Типы речи. Формы существования языка. Стили литературного языка. Научный язык. Официальный деловой язык. Художественный и публицистический стили. Нелитературные формы языка: жаргон и сленг. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Эффективное ведение диалога с деловым партнером. Эмпатия и умение слушать. Нереплексивное и рефлексивное слушание; активное и пассивное слушание. Публичная речь в деловых коммуникациях. Ораторское искусство. Этапы подготовки публичного выступления. Способы достижения эффективности аргументации. Деловая беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Особенности участия в пресс-конференции. Презентация: цели, этапы подготовки.

#### Тема 4. Культура письменной деловой речи.

Основные виды документов, используемых участниками деловых коммуникаций. Основы деловой речи и язык служебных документов. Стили служебных документов: нормативные требования и реальность. Организационно-правовая, распорядительная и справочная документация. Административный речевой этикет. Орфографические и пунктуационные нормы современного литературного языка в контексте деловых коммуникаций. Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации. Приемы составления писем и ведение деловой переписки. Интернациональные требования к письменному деловому общению. Культура письменной деловой речи государственного служащего. Этика делового общения в электронной переписке.

#### Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций.

Личность как субъект общения. Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Акцентуации характера. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации. Выработка личного «коммуникативного стиля». Коммуникативная компетентность и показатели ее оценивания. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на нее влияющие. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.

#### Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации.

Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды коммуникаций. Управленческие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий. Принципы делегирования полномочий. Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда. Формальные и неформальные связи в организации. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Межличностные коммуникации в организации. Теория транзактного анализа Э. Берна. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства. Организационная культура: основные подходы к изучению и типы организационных культур. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

#### Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации.

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Основные формы коммуникаций

организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и ее характеристики. Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией. Общество как объект коммуникационного воздействия. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности.

#### Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций.

Общая характеристика ведения деловых переговоров. Вертикальные и горизонтальные связи партнеров по деловым переговорам. Структура деловых переговоров. Основные блоки модели управления переговорным процессом. Особенности подготовки к переговорам. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров. Основные проблемы ведения деловых переговоров. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров. Логика и аргументация в деловой коммуникации. Культура ведения полемики. Восприятие и понимание партнера по переговорам. Манипуляции и защита от них. Рекомендации эффективного ведения деловых переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Подготовка и организация деловых переговоров органами власти исходя из требований международного протокола. Основные характеристики национальных стилей ведения переговоров. Протокольная структура переговоров с зарубежными партнерами в органах государственной и муниципальной службы. Значение переговоров как способа в разрешении коммуникационных конфликтов.

#### Тема 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке.

Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами. Употребление стандартных оборотов и устойчивых словосочетаний при устном деловом общении на иностранном языке. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях. Расхождение этикетных норм. Особенности письменного делового общения на иностранном языке. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке, с учетом лингво-культурных особенностей стран изучаемого языка. Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише и устойчивые выражения и словосочетания. Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке. Подготовка и защита деловых презентации на иностранном языке. Основные ошибки устных и письменных деловых коммуникации на иностранном языке.

#### Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху.

Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях. Проведение переговоров встреч, конференций, форумов в формате конференц-коллов, аудио- и видеосовещаний и др. Поведение и

коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» и ее подпрограмм. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- опрос, устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- подготовка докладов по теме занятия;
- решение практико-ориентированных заданий;
- подготовка эссе.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом устного собеседования по экзаменационным билетам.

Дисциплина Б1.О.07 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК 4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать адекватную форму деловой коммуникации в различных формах ее проведения;</li> <li>- разрабатывать и реализовывать план публичного выступления;</li> <li>- соблюдать требования к языку деловой коммуникации, проявлять культуру общения;</li> <li>- осуществлять и вести деловую переписку.</li> </ul>
ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК-4.1	- владеет информационно-коммуникационными технологиями для осуществления деловой коммуникации в профессиональной деятельности;
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и	ОПК-8.1. ОПК-8.2.	Способен организовывать внутренние и

	<p>межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>		<p>межведомственные коммуникации в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь организовывать коммуникации органа власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;</li> <li>- организовывать взаимодействие органа власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;</li> </ul> <p>Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть приемами и технологиями внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности;</li> <li>- осуществлять коммуникации органа власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;</li> <li>- осуществлять взаимодействие органа с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;</li> </ul>
--	--	--	---

### Основная литература

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374> (дата обращения: 17.04.2021).
2. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. —433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
3. Иванова Ю.А. и др. English grammar: учебное пособие по грамматике английского языка для студентов неязыковых специальностей. — Саратов: Вузовское образование, 2015. — 213 с. — Электронный ресурс: <http://www.iprbookshop.ru/27158>