

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.02 Технологии делового общения
в государственном и муниципальном управлении

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

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:

систематизация и закрепление знаний, навыков и умений обучающихся по проблемам делового общения, формирование 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 государственном и муниципальном управлении.

Содержание дисциплины

Тема 1: Деловое общение в системе государственного и муниципального управления: сущность, функции, факторы и условия эффективности

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. Психологические барьеры в процедурах делового общения государственного и муниципального служащих, условия и пути их предупреждения и преодоления.

Тема 2: Технологии делового общения. Технологическая культура государственного и муниципального служащего в деловом общении.

Технологии делового общения как способ деятельности и реализация личностного и профессионального потенциала государственного (муниципального) служащего в решении профессиональных задач. Общая характеристика технологий делового общения. Технологии оптимизация видов и форм делового общения на приоритетных направлениях государственного и муниципального управления. Применение информационно-коммуникативных технологий в практике делового общения по решению профессиональных задач.

Технологическая культура как фундаментальный компонент общей культуры государственного и муниципального служащего в его преобразующей, творческой управленческой деятельности. Технологическая культура делового общения государственного и муниципального служащего: сущность, структура. Технологическая и коммуникативная культура в деловом общении с применением информационно-

коммуникативных технологий. Культура и техника речи государственного и муниципального служащих в деловом общении.

Профессиональное самосовершенствование по овладению технологиями делового общения и развитию технологической культуры делового общения в практике управленческой деятельности государственного и муниципального служащего.

Тема 3: Особенности применения технологий делового общения в практике государственного и муниципального управления

Технологии эффективного 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 публичных выступлений.

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.

Технологии прогнозирования факторов и условий эффективности решения профессиональных задач государственного и муниципального управления средствами делового общения.

Технологии создания благоприятного психологического климата в процедурах делового общения в различных ситуациях профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего.

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 государственного и муниципального управления. Виды и задачи деловой переписки. Правила оформления делового письма. Язык и стиль деловых писем. Особенности деловой переписки с применением технических средств деловой коммуникации.

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

Тема 5: Этика и этикет 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. 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.

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

Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос, тестирование
- при проведении практических занятий: опрос, тестирование, контрольная работа, научное сообщение, ситуационные задания, в том числе и в формате кейс-задания.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта и реализуется методом устного ответа на вопрос, а также методом устного решения ситуационных задач.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Ко д ко мпетенц ии	Наименование компетенции	Код компонента и(или) этапа компетенции	Наименование компонента и(или) этапа компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 и де УК-4.3	Способность провести деловую встречу(публичное выступление), деловую переписку на русском языке; Способен осуществлять эффективную деловую коммуникацию для достижения целей профессиональной деятельности на русском языке

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».