

**Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС**  
Кафедра бизнес-аналитики и статистики

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**  
адаптированная для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями  
здоровья

*«Информационные технологии в государственном и муниципальном  
управлении»*

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

***ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ***  
***Б1.О.11***

краткое наименование дисциплины: нет

по направлению подготовки:  
38.03.04. Государственное и муниципальное управление

формы обучения: очная

Год набора – 2023

## **1. Цель освоения дисциплины:**

Сформировать у студентов способность грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использовать коммуникативно приемлемые стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами; на основе знаний методов экономического анализа участвовать в управлении государственным имуществом, муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд.

## **2. План курса:**

### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации**

Коммуникация как объект исследования современной науки. Многообразие точек зрения на проблему коммуникации. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации. Коммуникология как наука о коммуникационных процессах (по И.П. Яковлеву). Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Усложнение человеческих связей и отношений. Рост взаимодействий в экономической, политической, социальной сфере. Становление новой коммуникативной культуры: инновационные технологии как основа взаимодействия. Профессионализм специалиста государственной гражданской службы и его коммуникативная компетентность. Содержание и особенности делового и неделового общения.

### **Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации**

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Специфика делового общения в современных условиях. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Регламент деловых коммуникаций и его зависимость от культурных особенностей, целей и задач воздействия. Функционально-ролевой характер деловых коммуникаций. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние виды деловой коммуникации, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие, их особенности и взаимосвязи. Особенности коммуникации на государственной гражданской службе. Общие представления о формах деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.

### **Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений**

Стратегия устных коммуникаций на государственной гражданской службе. Правила деловой риторики на государственной гражданской службе. Побуждение и констатация как два вида коммуникативного воздействия. Технологические особенности кадровых бесед (в сфере государственной гражданской службы). Специфика коммуникативного воздействия: приём на работу и увольнение (общие правила).

Технологии публичных выступлений: виды и жанры. Деловая риторика: основные правила успеха. Структура публичного выступления. Правила подготовки выступлений. Оценка обстановки и состава слушателей. Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы. Анализ поведения оратора. Психологические барьеры: наличие и преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

### **Тема 4. Деловые переговоры**

Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения. Виды переговоров. Переговоры через посредников. Национальные особенности ведения переговоров. Функции и этапы деловых переговоров. Стратегии ведения переговоров. Дистрибутивная стратегия ведения переговоров («разделение пирога»): примеры тактики, жёсткие и мягкие, недостатки. Интегративная стратегия ведения переговоров («победа-победа», «расширение пирога»): примеры тактики, трудности реализации. Типы вопросов. Договор о возможных направлениях сотрудничества. Разработка «постконтрактных» соглашений: механизмы защиты

договорённостей. Принципы эффективного ведения переговоров.

### **Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации**

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа. Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация. Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг. Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих. Значение делового имиджа. Формирование имиджа: стратегия и тактика. Эскиз имиджа. Этапы имиджмейкинга. Средовые особенности имиджа. Контекст деятельности. Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

### **Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация**

Спор как сложная разновидность диалога, как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Основные формы: дискуссия, полемика, диспут и дебаты. Участники спора: оппонент и пропонент. 4 ситуации аргументации (по А.А.Ивину). 7 вариантов протекания спора (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Признаки спора. Цели ведения спора: конструктивные и деструктивные. Виды споров (по С.И. Поварнину). Споры по способам проведения. Стратегия и тактика делового спора. Эффективная тактика пропонента. Эффективная тактика оппонента. Рекомендации по ведению спора. Техника убеждения делового партнёра (по А. Петренко). Приёмы аргументации в споре (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение. Уловки и софизмы. Культура и этика спора: основные принципы дискусивно-полемической коммуникации.

### **Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия).**

Специфика современной жизни: цифровое коммуникативное пространство. Аудитория СМИ и интернет-коммуникантов: особенности современного взаимодействия. Психологические особенности восприятия аудио и видеоинформации в пространстве радио-, теле- и интернет вещания. Правила, обеспечивающие минимальный уровень психологической защиты потребителей от манипуляционного воздействия (Е.Е. Прониной). Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Цели, подготовка и проведение пресс-конференции. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Этика цифровой коммуникации. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной гражданской службы.

### **Тема 8. Этика деловой коммуникации**

Основные принципы этики деловых отношений. Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Этический кодекс государственной службы и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности органов государственной власти и управления. Основные правила адекватной критики в деловой коммуникации (по А. Петренко). Служебная этика и культура служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения. Конфликты интересов на государственной службе и механизмы их урегулирования.

### 3. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в теорию коммуникации	опрос
Тема 2	Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	опрос
Тема 3	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	опрос, тестирование
Тема 4	Деловые переговоры	опрос, кейс-задачи
Тема 5	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	опрос, диспут
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	опрос, диспут
Тема 7	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	опрос, кейс-задачи
Тема 8	Этика деловой коммуникации	опрос, тестирование

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме устных ответов на вопросы и решения типовых заданий.

### 4. Основная литература

1. Ратников В.П. и др. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2020.
2. Колышкина Т.Ю. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов. 2 изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2020.
3. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. 2 изд. перераб. и доп. М.: Юрайт, 2020.
4. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров М.: Издательство Юрайт, 2019.
5. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.
6. Короткий С.В. Деловые коммуникации: Учебное пособие. Саратов: Вузовское образование, 2019.
7. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации. Учебно-методическое пособие. Саратов: Вузовское образование, 2017.
8. Лисс Э. М., Ковальчук А.С. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2018.
9. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.