

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

## Б1.О.20 «Деловые коммуникации»

**Автор:** кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры государственного и муниципального управления Т. В. Тулупьева

**Код и наименование направления подготовки, профиля:**

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Образовательная программа «Региональное управление»

**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная, очно-заочная

**Цель освоения дисциплины: формирование компетенций:** УК ОС-4 Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках. ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

### План курса:

#### Модуль 1. Основы деловой коммуникации

**Теоретический блок** направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о коммуникативном процессе, его структуре и основных проблемных этапах при обмене информацией, а также роли социального влияния и эмоционального интеллекта в деловой коммуникации.

*Коммуникационный процесс. Коммуникационные барьеры. Социальное влияние в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект в деловой коммуникации*

#### **Содержание видеолекций (видеофрагменты 1-4):**

«Особенности деловой коммуникации»

«Структура процесса коммуникации»

«Мифы о природе коммуникативного процесса»

«Барьеры коммуникации»

«Социальное влияние»

«Социальная установка»

«Компоненты эмоционального интеллекта»

«Техники саморегуляции»

**Блок вопросов для самопроверки** включает 19 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося различать основные категории и понятия деловой коммуникации, понимать суть социального влияния и эмоционального интеллекта.

**Блок практикоориентированных заданий** направлен на выявление степени понимания основных барьеров в процессе коммуникации, а также факторов успешной коммуникации

3 задания на различие видов социального влияния;

3 задания на применение технологий управления эмоциональным состоянием в процессе коммуникации;

2 кейса на понимание особенностей коммуникативного процесса

**Блок заданий на самостоятельную работу** включает в себя:

Задание на составление индивидуального плана развития компонентов эмоционального интеллекта.

**Блок текущего контроля успеваемости по модулю** включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

**Модуль 2. Новые форматы и безопасность профессиональной коммуникации:**  
направлен на изучение последних изменений в сфере коммуникации. Студенты учатся достигать целей коммуникации в устном, письменном и интернет общении. Они дифференцируют специфику различных форматов и применяют тактики эффективного взаимодействия.

*Динамичность норм современного русского литературного языка. Актуальные тенденции.*

*Интернет коммуникация. Публичность и этичность интернет общения.*

*Речевая агрессия: распознавание скрытой и открытой речевой агрессии. Анализ вербальных и невербальных средств.*

*Траектория корректного ответа на провокации в ситуациях онлайн и оффлайн общения.*

**Содержание видеолекций (видеофрагменты 5-8):**

«Динамичность норм современного русского литературного языка»

«Интернет-коммуникация»

«Речевая агрессия»

«Траектория корректного ответа»

**Блок вопросов для самопроверки** включает 24 вопроса, позволяющих выявить способность обучающегося дифференцировать коммуникативные тактики для эффективного общения в онлайн и оффлайн форматах (тест).

**Блок практикоориентированных заданий** направлен на тренировку гибких коммуникационных навыков и подразумевает решение 4 кейсовых ситуаций с определением верного решения.

**Блок заданий на самостоятельную работу** включает в себя:

*Выполнение творческого задания, проверяемого методом взаимооценки студентами, осваивающими курс. Взаимооценка осуществляется путем случайной выборки проверяющего из студентов, осваивающих этот же курс. Студенты, оценивающие работы, действуют по инструкции, в которой определены критерии, по которым оцениваются работы*

**Блок текущего контроля успеваемости по модулю** включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением..

**Модуль 3. Публичное выступление в деловой среде**

**Теоретический блок** направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о публичном выступлении, его структуре и основных проблемных моментах.

*Подготовка публичного выступления. Проведение публичного выступления. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации*

**Содержание видеолекций (видеофрагменты 9-11):**

«Подготовка деловой презентации»

«Структура деловой презентации»

«Ответы на вопросы в деловой презентации»

«Ошибки в деловой презентации»

«Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации»

«Пути преодоления волнения»

«Управление контентом в социальной сети»

**Блок вопросов для самопроверки** включает 16 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося подготовить и провести успешную деловую презентацию, подобрать правильные способы самопрезентации и создания позитивного имиджа

**Блок практикоориентированных заданий** направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

4 задания на выявление ошибок в процессе самопрезентации;

3 задания на применение технологий публичного выступления;

Комплексное задание с взаимной оценкой слушателей на создание и видеозапись собственного выступления.

**Блок заданий на самостоятельную работу** включает в себя:

Задание на изучение наиболее успешных выступлений на TED конференциях. Задание включает в себя ссылки на выступления и авторские комментарии, с указанием на компоненты, требующие особого внимания слушателей. Задание поможет изучить сформированность навыков выступления у других и выбрать те способы и приемы, которые подойдут обучающемуся в его выступлениях.

**Блок текущего контроля успеваемости по модулю** включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

#### **Модуль 4. Групповая коммуникация**

**Теоретический блок** направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о групповых эффектах и командных ролях, способах управления конфликтами и подходах к подготовке и проведению переговоров и совещаний, включая онлайн формат проведения.

*Групповые эффекты и командные роли. Конфликты в групповом взаимодействии. Подготовка и проведение переговоров и совещаний. Онлайн совещания*

**Содержание видеолекций (видеофрагменты 12-15):**

«Групповые эффекты»

«Командные роли»

«Динамическая модель конфликта»

«Управление конфликтом»

«Технологии подготовки совещаний и переговоров»

«Технологии проведения совещаний и переговоров»

«Технологии подготовки онлайн-совещаний»

«Технологии проведения онлайн-совещаний»

**Блок вопросов для самопроверки** включает 21 вопрос, позволяющие выявить способность обучающегося распознать проявления групповых эффектов, знание командных ролей и технологий подготовки и проведения переговоров и совещаний.

**Блок практикоориентированных заданий** направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

3 задания на распознавание симптомов групповых эффектов;

6 заданий на поведенческие проявления различных командных ролей в групповой деятельности;

1 задание на анализ конфликта и динамику конфликта

4 задания на подготовку и проведение переговоров и совещаний

4 задания на понимание особенностей онлайн совещаний

Комплексное задание с взаимной оценкой студентов, представляющего собой анализ видеоролика, демонстрирующего динамику конфликта.

**Блок заданий на самостоятельную работу** включает в себя:

*Задание на составление индивидуального плана развития личностных особенностей, повышающих эффективность в групповом взаимодействии.*

**Блок текущего контроля успеваемости по модулю** включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

### **Модуль 5. Письменная деловая коммуникация**

**Теоретический блок** направлен на формирование основных принципов организации письменной деловой коммуникации, знание основных ошибок, совершаемых при коммуникации по электронной почте и в мессенджерах.

*Ключевые факторы успеха письменной деловой коммуникации. Электронная переписка. Мессенджеры в деловой коммуникации*

#### **Содержание видеолекций (видеофрагменты 16-18):**

«Принципы организации письменной деловой коммуникации»

«Виды писем в деловой коммуникации»

«Правила электронной переписки»

«Особенности организации электронной переписки»

«Мессенджеры в деловой коммуникации»

**Блок вопросов для самопроверки** включает 15 вопросов, позволяющих выявить способность составлять деловые письма и организовывать деловую переписку.

**Блок практикоориентированных заданий** направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

*5 заданий на распознавание разных видов деловых писем;*

*5 заданий на выявление ошибок в деловой переписке по электронной почте;*

*7 заданий на выявление ошибок в деловой переписке в мессенджерах*

**Блок заданий на самостоятельную работу** включает в себя:

*Задание на анализ ошибок в собственной деловой переписке. Проанализировать 5 своих последних деловых писем по чек-листу.*

**Блок текущего контроля успеваемости по модулю** включает себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

Промежуточная аттестация проводится в форме: **зачет**

### **Основная литература.**

Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб.: Питер, 2012. 176 с. – URL: [https://booksafe.net/read/vorotynceva\\_tamara-delovaya\\_e\\_mail\\_perepiska\\_pyat\\_pravil\\_uspeha-242222.html#p1](https://booksafe.net/read/vorotynceva_tamara-delovaya_e_mail_perepiska_pyat_pravil_uspeha-242222.html#p1)

Гарнер Б. А. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. 195 с. – URL: [https://royallib.com/read/garner\\_brayan/effektivnie\\_pismennie\\_delovie\\_kommunikatsii.html#0](https://royallib.com/read/garner_brayan/effektivnie_pismennie_delovie_kommunikatsii.html#0)

Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Инфра-М, 2008. 272 с. – URL: [https://wabby.ru/obm/upload/1943\\_1321934726\\_5516.pdf](https://wabby.ru/obm/upload/1943_1321934726_5516.pdf)

Белбин Р. М. Команды менеджеров. Как объяснить их успех или неудачу; Кивитс / Kievits. М., 2009. 238 с. – URL: <https://bookree.org/reader?file=588778&pg=2>

Галло Кармин. Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. М.: Альпина Паблишер, 2017. 254 с. – URL: <https://baguzin.ru/wp/wp-content/uploads/2018/02/Karmin-Gallo.-Prezentatsii-v-stile-TED.pdf>

Максвелл Дж. Воспитай в себе лидера. – URL: <https://mir-knigi.info/books/delovaya-literatura/o-biznese-populyarno/62204-vospitay-v-sebe-lidera.html>