

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор	Содержание индикатора
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Способен осуществлять внутриорганизационный и межведомственный коммуникативный процесс
		ОПК-7.2	Способен организовать процесс взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Конфликтология, Культура речи и деловая коммуникация, Основы делопроизводства
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Государственная и муниципальная служба, Связи с общественностью в региональных органах власти, Этика государственной и муниципальной службы

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 3 / 108

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очная	16	0	32	60	57

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: очная

Семестр: 4

Лекционные занятия (16ч.)

1. Деловые коммуникации как основное средство взаимодействия государственных органов власти {дискуссия} (2ч.)[2,3] Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Процесс коммуникации. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации. Барьеры коммуникации. Коммуникационные сети в организации. Деловые коммуникации как социально-психологическая проблема. Знание основных правил делового общения и практический успех в деловой деятельности. Деловое общение как наука и искусство. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций

2. Подготовка и проведение деловых переговоров органами власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ {использование общественных ресурсов} (2ч.)[2,3] Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для органов государственной власти. Определение целей и возможных результатов.

Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы.

Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций.

Техника ведения переговоров. Выбор метода ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). Тактические приемы, применяемые на переговорах.

Психологические особенности переговоров.

Установление рабочих отношений с партнером.

Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

3. Организация и проведение деловых совещаний в органах власти {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3] Виды деловых совещаний. Пресс-конференция как форма совещания. Симпозиум. Съезд. Конференция. Конгресс. Интернет-, веб-, видеоконференции. Деловое совещание как форма коммуникативного процесса. Подготовка совещания. Принципы и регламент совещания. Участники совещания. Правила проведения дискуссии. Оценка эффективности совещания.

4. Подготовка и проведение публичных выступлений и презентаций как основа коммуникативной компетентности специалиста {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (2ч.)[2,3] Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи.

Виды публичных выступлений. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс. Подготовка к выступлению. Адаптация к аудитории публичного

выступления. Написание текста выступления. Виды аргументации. Управление вниманием аудитории, приемы привлечения внимания. Активизация слушателей.

5. Деловая переписка как инструмент реализации внутриорганизационного и межведомственного коммуникативного процесса {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,3] Признаки классификации документы. Назначение классификации. Административная система документирования: ОРД, СИД, ДЛС. Виды организационных документов. Виды распорядительных документов. Виды справочно-информационных документов. Документы по личному составу. Требования к оформлению всех видов документов. Понятие документооборота. Виды документопотоков организации. Общие правила обработки входящих и исходящих документов. Этапы документооборота. Контроль за документооборотом

6. Деловая беседа по телефону как способ работы с обращениями граждан, в том числе через "горячий линии" {лекция с заранее запланированными ошибками} (2ч.)[2,3] Специфика телефонного общения. Особенности мужского и женского стиля телефонного общения. Какие вопросы лучше всего решать по телефону? Время звонков. Типичные ошибки при телефонном общении. Слушание в деловой коммуникации. Работа с обращениями граждан на горячей линии. Организация работы с письменными обращениями граждан. Ответственность за нарушение порядка работы с обращениями граждан. Информационные технологии в работе с обращениями граждан.

7. Культура деловых коммуникаций на государственной службе {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[2,3] Основы коммуникативной компетентности специалиста
Психологические приемы влияния на партнера. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Парирование замечаний собеседников.
Слушание в деловой коммуникации

Виды слушания. Активное слушание как средство эффективного общения. Правила активного слушания. Ошибки, допускаемые в процессе слушания. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Критика в деловой коммуникации. Замечания и способы их нейтрализации. Правила критики сотрудника. Комплименты в деловой коммуникации. Национальные особенности делового общения

Общие проблемы теории и практики деловых коммуникаций в современном мире. Протокол и этикет международного общения. Особенности делового общения в разных странах.

Практические занятия (32ч.)

- 1. Деловые коммуникации как основное средство взаимодействия органов власти с гражданами(4ч.)[1,2,4,5]** Барьеры, возникающие при деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и пр.) и способы их преодоления. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.
- 2. Подготовка и проведение деловых переговоров органами власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ {работа в малых группах} (4ч.)[1,3,4,6]** Деловая игра "Проведение деловых переговоров органами власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ"
- 3. Организация и проведение деловых совещаний в органах власти {метод кейсов} (4ч.)[1,2,4,5]** Семинар. Виды деловых совещаний. Подготовка и проведение
- 4. Подготовка и проведение публичных выступлений и презентаций как основа коммуникативной компетентности специалиста {творческое задание} (4ч.)[2,4,6]** Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс. Подготовка к выступлению. Адаптация к аудитории публичного выступления. Написание текста выступления. Виды аргументации. Управление вниманием аудитории, приемы привлечения внимания. Активизация слушателей.
- 5. Деловая переписка как инструмент реализации внутриорганизационного и межведомственного коммуникативного процесса {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[1,2,3,7]** Разработка организационно-распорядительных, информационно-справочных и документов по личному составу.
- 6. Деловая беседа по телефону как способ работы с обращениями граждан, в том числе через "горячие линии" {переговоры и медиация} (4ч.)[2,4,5]** Решение кейсов. Работа с обращениями граждан на горячей линии. Организация работы с письменными обращениями граждан. Ответственность за нарушение порядка работы с обращениями граждан.
- 7. Культура деловых коммуникаций на государственной службе {ролевая игра} (4ч.)[1,4,5]** Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование). «Фильтр доверия» и процесс фасцинации. Техники говорения в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение, комплиментарность, «имя собственное», «золотое слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др. критика. Техника делового общения в деятельности руководителя. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения.
- 8. Культура деловых коммуникаций на государственной службе(4ч.)[1,4,6]** Национальные особенности делового общения Общие проблемы теории и практики деловых коммуникаций в современном мире. Протокол и этикет международного общения. Особенности делового общения в разных странах.

Самостоятельная работа (60ч.)

- 1. Проработка учебной литературы(5ч.)[2,3,4]**
- 2. Проработка конспектов лекций(5ч.)[1]**
- 3. Подготовка к деловой игре(8ч.)[4]**
- 4. Подготовка творческого задания(8ч.)[2,4]**
- 5. Решение кейсов(5ч.)[3,4]**
- 6. Подготовка к семинару(7ч.)[2,3]**
- 7. Подготовка к тестированию(10ч.)[2,3]**
- 8. Подготовка к зачету(12ч.)[1,2,3]**

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Табашникова А. А. Документирование управленческой деятельности. Методические указания к самостоятельной работе для студентов очной формы обучения по направлению 38.03.04 [Электронный ресурс]: Методические указания.— Электрон. дан.— Барнаул: АлтГТУ, 2020.— Режим доступа: http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Tabashnikova_DUD_mu.pdf, авторизованный

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/103741> (дата обращения: 04.12.2020)

3. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html> (дата обращения: 04.12.2020)

6.2. Дополнительная литература

4. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 04.12.2020)

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

5. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>

6. Гуманитарно- правовой портал «PSYERA» - Режим доступа: <http://psyera.ru>

7. ИИС "ДЕЛО" (система электронного документооборота "Дело") - Режим доступа: https://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/

8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	LibreOffice
2	Windows
3	Антивирус Kaspersky
4	Дело

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru)
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/)

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
помещения для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения учебных занятий

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».