



МЧС РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»**

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические рекомендации по дисциплине

**Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль – управление в кризисных ситуациях**

**Екатеринбург
2022**

Деловые коммуникации [Текст]: методические рекомендации по дисциплине. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях)/ сост. А.А. Светкина, – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 12 с.

Составители: Светкина А.А., старший преподаватель кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций Уральского института ГПС МЧС России.

Методические рекомендации по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, согласно рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций от 01.09.2022 г. протокол № 1.

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Структура дисциплины	4
Требования к результатам освоения дисциплины	5
Рекомендации по темам дисциплины	8
Оценочные средства для текущего контроля успеваемости	9
Перечень тем для проведения контроля самостоятельной работы	10
Литература	12

Введение

Методические рекомендации по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для студентов, обучающихся по Направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, согласно рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

Целями изучения дисциплины «Деловые коммуникации» на основе научных подходов к изучению делового общения формирование у обучающихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработка навыков и умений организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Для достижения данных целей предусматривается решение следующих основных задач:

- дать научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации
2	Социально-психологические аспекты делового общения
3	Вербальные и невербальные средства делового общения
4	Барьеры, возникающие при общении, способы их преодоления
5	Формы деловой коммуникации: совещание, переговоры, презентация, пресс-конференция, деловая беседа

6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика
7	Имидж. Этика. Этикет
Итоговый контроль – экзамен	

Требования к результатам освоения дисциплины

Результат освоения основной образовательной программы	Содержание компетенции	Результат по дисциплине обучения
РО-01 – Способность проводить анализ социально-экономических, политических, правовых факторов, общественных процессов и явлений и применять их в административно-технологической деятельности.	ОПК-6 – Способен организовывать проектную деятельность, моделировать административные процессы и процедуры в органах власти	ИДК-1 опк-6 Знает технологии проектной деятельности, моделирования административных процессов и процедур в органах власти ИДК-2 опк-6 Умеет применять технологии проектной деятельности, моделирования административных процессов и процедур в профессиональной деятельности ИДК-3 опк-6 Владеет навыками проектной деятельности, моделирования административных процессов и процедур в органах власти
РО-02 – Способность осуществлять самоорганизацию и организацию деятельности трудового коллектива в соответствии имеющимися целями и полномочиями, в том числе в кризисных ситуациях.	УК-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 ук-3 Знает технологии организации работы команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели ИДК-2 ук-3 Умеет организовать и руководить работой команды, ИДК-3 ук-3 Владеет навыками выработки командной стратегии для достижения поставленной цели
РО-02 – Способность осуществлять самоорганизацию и организацию деятельности трудового коллектива в соответствии имеющимися целями и полномочиями, в том числе в кризисных ситуациях.	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1 ук-4 Знает современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия ИДК-2 ук-4 Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия ИДК-3 ук-4 Владеет навыками по использованию современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального

		взаимодействия
РО-02 – Способность осуществлять самоорганизацию и организацию деятельности трудового коллектива в соответствии имеющимися целями и полномочиями, в том числе в кризисных ситуациях.	ПК-6. Готов к участию в обеспечении мер, направленных на соблюдение законодательства Российской Федерации, регулирующего трудовые отношения, а также порядок прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу	ИДК-1 ПК-6 Знает правила и меры по соблюдению законодательства Российской Федерации, регулирующего трудовые отношения, а также порядок прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу ИДК-2 ПК-6 Умеет определять порядок прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу ИДК-3 ПК-6 Владеет навыками организации порядка прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу
РО-03 – Способность осуществлять взаимодействие с органами исполнительной власти, государственными и муниципальными организациями по вопросам подготовки, комплектования и развития кадровых ресурсов.	ПК-8. Готов осуществлять сбор и обработку информации, формирование баз данных, оценка их полноты и качества, применение этих данных для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров.	ИДК-1 ПК-8 Знает методы сбора и обработки информации, формирование баз данных, оценка их полноты и качества, применение этих данных для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров. ИДК-2 ПК-8 Умеет собирать и обрабатывать информацию, формировать базы данных, оценивать их полноту и качество, применять эти данные для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров. ИДК-3 ПК-8 Владеет навыками по сбору и обработке информации, формирование баз данных, оценка их полноты и качества, применение этих данных для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров.
РО-03 – Способность осуществлять взаимодействие с органами исполнительной власти, государственными и муниципальными организациями по вопросам подготовки, комплектования и развития кадровых ресурсов.	ОПК-8 - Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества,	ИДК-1 ОПК-8 Знает технологии организации внутренних и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ИДК-2 ОПК-8 Умеет подбирать адекватные технологии организации внутренних и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с

	средствами массовой информации	гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ИДК-3 опк-8 Владеет навыками их реализации технологий по организации внутренних и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации в профессиональной сфере
РО-05 – Способность вести в рамках профессиональной деятельности преподавательскую и просветительскую работу в области обеспечения безопасности населения и территорий, а также в области профессионального развития государственных и муниципальных служащих	ОПК-7 - Способен осуществлять научно-исследовательскую, экспертно-аналитическую и педагогическую деятельность в профессиональной сфере	ИДК-1 опк-7 Знает основы научно-исследовательской, экспертно-аналитической и педагогической деятельности ИДК-2 опк-7 Умеет реализовать основы научно-исследовательской, экспертно-аналитической и педагогической деятельности ИДК-3 опк-7 Владеет методами реализации основ научно-исследовательской, экспертно-аналитической и педагогической деятельности в профессиональной деятельности
РО-05 – Способность вести в рамках профессиональной деятельности преподавательскую и просветительскую работу в области обеспечения безопасности населения и территорий, а также в области профессионального развития государственных и муниципальных служащих	ПК-7. Готов осуществлять организационно-методическое обеспечение работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России.	ИДК-1 ПК-7 Знает механизмы организационно-методического обеспечения работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России ИДК-2 ПК-7 Умеет использовать механизмы организационно-методического обеспечения работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России ИДК-3 ПК-7 Владеет опытом организационно-методического обеспечения работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России

Рекомендации по темам дисциплины

В данном разделе методических рекомендаций приведены основные дидактические единицы изучаемой темы.

Тема 1. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Введение в предмет деловой коммуникации. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Деловая и бытовая коммуникация. Понятие делового общения. Деловая и межличностная коммуникация. Общение и коммуникация. Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Общение и коммуникация. Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения. Иерархия и партнерство в деловом общении. Основные характеристики делового общения. Общие и частные требования к деловому общению.

Тема 2. Социально-психологические аспекты делового общения

Деловое общение: его виды и особенности. Психологические аспекты делового общения. Интерпретация поз и жестов. Взгляд. Особенности психологии группы. Групповые нормы. Принципы проведения деловой беседы. Правила проведения деловой беседы.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства делового общения

Вербальные формы общения. Понятие и сущность вербальной коммуникации. Вербальные средства общения. Устно-речевые средства коммуникации. Письменно-речевая коммуникация. Слушание как средство вербальной коммуникации.

Невербальные средства в деловом общении. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации в деловом общении. Дистанция в деловом общении.

Тема 4. Барьеры, возникающие при общении, способы их преодоления

Деловая коммуникация как процесс. Управленческое информационное воздействие. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей. Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 5. Формы деловой коммуникации: совещание, переговоры, презентация, пресс-конференция, деловая беседа

Совещание. Понятие, сущность и типы деловых совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.

Деловые переговоры. Общая характеристика деловых переговоров. Типы деловых переговоров. Динамика ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Процесс ведения переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Понятие «презентация». Виды презентаций. Рекомендации к оформлению презентаций. Программы для создания презентаций.

Пресс-конференция как жанр делового общения. Технология организации и проведения пресс-конференций. Подготовка проведения пресс-конференции. Выбор места и времени проведения пресс-конференции. Правила проведения пресс-конференции. Некоторые особенности общения с представителями СМИ.

Характеристика деловой беседы. Этапы деловой беседы. Функции и структура деловой беседы. Виды деловых бесед. Преимущества беседы.

Тема 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловом общении. Понятие «конфликт», типы и уровни конфликтов. Причины конфликтов. Причины конфликтов в организациях. Стратегия поведения в конфликте. Способы разрешения конфликта. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника.

Управленческая этика. Принципы. Стили управления. Этика делового взаимодействия руководителя и подчиненных. Методы управленческого воздействия. Правила приема посетителей. Авторитет руководителя и методы его завоевания

Тема 7. Имидж. Этика. Этикет

Понятие имидж. Составляющие имиджа. Дополнительные составляющие имиджа. Объекты формирования имиджа. Методы формирования образа. Психологические аспекты создания образа. Имидж МЧС России. Имидж сотрудников.

Происхождение профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. Виды профессиональной этики. Этика деловых отношений. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих МЧС России.

Понятие этикета, виды этикета. Хорошие манеры. Манеры поведения. Составляющие этикета. Международный этикет. Светский этикет. Деловой этикет.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Контрольная работа по темам:

Барьеры, возникающие при общении, способы их преодоления

Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Имидж. Этика. Этикет

Перечень тем для проведения контроля самостоятельной работы

1. Виды и функции деловой коммуникации.
 2. Специфика деловой коммуникации
 3. Понятие делового общения.
 4. Деловая и межличностная коммуникация.
 5. Общение и коммуникация.
 6. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
 7. Характеристики делового общения.
 8. Иерархия и партнерство в деловом общении.
 9. Основные характеристики делового общения.
 10. Деловое общение: его виды и особенности.
 11. Психологические аспекты делового общения.
 12. Интерпретация поз и жестов. Взгляд.
 13. Особенности психологии группы. Групповые нормы.
 14. Принципы проведения деловой беседы. Правила проведения деловой беседы.
 15. Вербальные средства делового общения
 16. Вербальные формы общения.
 17. Понятие и сущность вербальной коммуникации.
 18. Устно-речевые средства коммуникации.
 19. Письменно-речевая коммуникация.
 20. Слушание как средство вербальной коммуникации.
 21. Невербальные средства в деловом общении.
 22. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации в деловом общении.
 23. Дистанция в деловом общении.
 24. Барьеры, возникающие при общении
 25. Способы преодоления барьеров, возникающих при общении
 26. Формы деловой коммуникации
 27. Характеристика деловой беседы. Этапы деловой беседы.
 28. Функции и структура деловой беседы.
 29. Совещание как форма деловой коммуникации
 30. Процесс проведения делового совещания.
 31. Переговоры как форма деловой коммуникации
 32. Процесс ведения переговоров
 33. Презентация как форма деловой коммуникации
 34. Виды презентаций. Рекомендации к оформлению презентаций.
- Программы для создания презентаций.
35. Пресс-конференция как жанр делового общения.
 36. Подготовка и проведение пресс-конференции.
 37. Конфликты в деловом общении. Причины конфликтов

- 38. Способы разрешения конфликта. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника
- 39. Управленческая этика. Принципы. Стили управления.
- 40. Этика делового взаимодействия руководителя и подчиненных.
- 41. Методы управленческого воздействия.
- 42. Правила приема посетителей. Авторитет руководителя и методы его завоевания
- 43. Понятие имидж. Составляющие имиджа.
- 44. Имидж МЧС России. Имидж сотрудников МЧС России.
- 45. Происхождение профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.
- 46. Виды профессиональной этики.
- 47. Этика деловых отношений.
- 48. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих МЧС России.
- 49. Понятие этикета, виды этикета.
- 50. Составляющие этикета.

Литература

Основная литература

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. □ Электрон. дан. □ М.: КноРус, 2014. □ 424 с. □ Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53657>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учебник для бакалавров. Допущено Министерством образования и науки РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2016 – 468 с. (гриф)

3. Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63806>

Дополнительная литература

1. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник. Рекомендовано ФГПОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 3-е изд. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (гриф)

2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56196> 3. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.eor.it.ru/eor (Учебный портал по использованию ЭОР).
2. www.Ucheba.com (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки» (www.uroki.ru))
3. www.metodiki.ru (Методики).
4. www.posobie.ru (Пособия).

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. <http://rsl.ru/> Российская государственная библиотека
2. www.slovari.ru/dictsearch Словари. ру
3. www.gramota.ru/class/coach/tbgramota Учебник грамоты
4. www.gramma.ru/EХМ Экзамены. Нормативные документы