

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГС<sub>и</sub>У)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель ОПОП  
38.04.04 Государственное и  
муниципальное управление  
\_\_\_\_\_ С.А. Ткачев  
«21» мая 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Деловые коммуникации в профессиональной  
деятельности: Межличностные деловые  
коммуникации в государственном аппарате»**

Направление подготовки – 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль) – «Государственное управление социально-экономическим  
развитием региона»

Уровень высшего образования – магистратура

Форма обучения – очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Сыктывкар  
2020

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры), утвержденного приказом Минобрнауки России от 26.11.2014 № 1518;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы управления» по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры), направленность (профиль) «Государственное управление социально-экономическим развитием региона».

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

### ***1.1. Цель изучения учебной дисциплины***

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» является подготовка магистров к будущей профессиональной деятельности на основе освоения обучающимися основных положений межличностной коммуникации в государственном аппарате управления, понимание особенностей межличностной коммуникации в профессиональной деятельности.

### ***1.2. Задачи учебной дисциплины***

Задачами освоения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» являются:

- формирования навыков управления коммуникативным поведением в межличностном взаимодействии и деловых коммуникациях;
- формирование и развитие коммуникативной компетенции обучаемых в её двух составляющих – лингвистической и речевой;
- межкультурной компетенции как способности и готовности к адекватному взаимодействию будущих специалистов в области государственного и муниципального управления в ситуациях межкультурного общения;
- формирование коммуникативной компетенции, достаточной и необходимой для изучения и творческого осмысления зарубежного опыта в области государственного и муниципального управления в профессиональной и научной деятельности.

### ***1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины***

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) общепрофессиональные:
  - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач в области профессиональной деятельности (ОПК-2);
  - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-3);
- 2) профессиональные:
  - способность планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями (ПК-3).

### ***1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:***

Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» является обязательной для изучения, относится к базовой части программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
ОПК-2 Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач в области профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия о функциональных стилях речи;</li> <li>– правила речевого этикета;</li> <li>– особенности диалогической и монологической речи с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках;</li> <li>– адекватно использовать все изученные грамматические конструкции и лексический материал;</li> <li>– находить определенную информацию в поисковых системах Интернет и работать с источником информации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основами профессиональной коммуникации;</li> <li>– навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на русском языке;</li> <li>– приемами эффективного речевого общения в процессе выступления, презентации в различных коммуникативных сферах: социально-бытовой, научно-практической, официально-деловой, профессиональной.</li> </ul>
ОПК-3 Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понятие деловой коммуникации в государственном аппарате;</li> <li>– основные характеристики организационной среды в государственном аппарате</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основные формы межличностного взаимодействия в деловой среде;</li> <li>– определять коммуникативные типы деловых партнеров</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками воздействия на человека с учетом особенностей межкультурной деловой коммуникации</li> </ul>
<b>Профессиональные компетенции</b>			
<i>Вид деятельности: организационно-управленческая</i>			
ПК-3 Способность планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организацион-	<ul style="list-style-type: none"> <li>– специфику форм делового общения: совещаний, бесед, переговоров, презентаций</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения;</li> <li>– выражать мыс-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– приемами эффективного общения.</li> </ul>

ную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями		ли; эффективно слышать и слушать партнера.	
--	--	--	--

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>18,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	18
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	12
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>17,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	13,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	дискуссия
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>36</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>1</b>

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>10,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	10
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	6

<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>25,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	21,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	дискуссия
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>36</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>1</b>

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

<b>Наименование раздела / темы учебной дисциплины</b>	<b>Содержание темы</b>
Тема 1. Коммуникации в системе социального управления (ОПК-2, ПК-3)	Проблема мотивации и эмоции. Проблемы влияния и манипулирования в системе управления в государственном аппарате. Качества личности и организаторские способности.
Тема 2. Межличностная коммуникация как особый вид социальной коммуникации (ОПК-2, ПК-3)	Определение межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в государственном аппарате. Принципы межличностной коммуникации в государственном аппарате. Правила и базовые ожидания в межличностном взаимодействии. Коммуникативная компетентность в межличностной коммуникации в государственном аппарате.
Тема 3. Реализация «Я» в межличностной коммуникации (ОПК-2, ПК-3)	Социальные потребности личности в процессе межличностной коммуникации в государственном аппарате. Самораскрытие и самопредъявление в межличностной коммуникации. Способы «сохранения лица» в межличностной коммуникации. Развитие и реализация своего «Я» в межличностной коммуникации - коммуникативные стратегии и приемы в государственном аппарате.
Тема 4. Процесс восприятия в межличностной коммуникации (ОПК-2, ПК-3)	Структура процесса восприятия. Факторы, влияющие/препятствующие восприятию в межличностной коммуникации в государственном аппарате. Коммуникативные способы/технологии повышения точности восприятия «Себя» и «Другого» в процессе межличностной коммуникации в государственном аппарате.
Тема 5. Процесс слушания в межличностной коммуникации (ОПК-2, ПК-3)	Структура слушания. Эффективное и неэффективное слушание. Факторы, препятствующие эффективному слушанию в государственном аппарате. Техники и приемы эффективного слушания в государственном аппарате.

<p>Тема 6. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде (ОПК-2, ОПК-3, ПК-3)</p>	<p>Понятие деловой коммуникации в государственном аппарате. Основные характеристики организационной среды в государственном аппарате. Основные формы межличностного взаимодействия в деловой среде. Коммуникативные типы деловых партнеров. Место ритуального поведения в межличностном деловом взаимодействии. Основные стратегии воздействия на человека в организации. Особенности межкультурной деловой коммуникации.</p>
--	---

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература:

1. Кушнир, О.Н. Письменные деловые коммуникации: учеб. пособие / О. Н. Кушнир, М. В. Тодика; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. – Сыктывкар: Изд-во КРАГСиУ, 2013. – 120 с.
2. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.

### 5.2. Дополнительная литература:

1. Деловое общение / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>.
2. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения / В.Е. Левкин. – М.; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 142 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>.
3. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – М.: Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>.
4. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.
5. Титова, Л.Г. Технологии делового общения / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 239 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>.
6. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – М.: Издательство «Флинта», 2018. – 135 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389>.
7. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение / Е.Б. Штукарева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – М.: Перо, 2015. – 315 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

### 5.3. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

#### **5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. справочно-правовая система «Гарант».
2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины**

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» используются следующие ресурсы:

<b><i>Информационные технологии</i></b>	<b><i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i></b>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система "Консультант Плюс"
	Справочно-правовая система "Гарант"
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Научная электронная библиотека ( <a href="http://www.e-library.ru">www.e-library.ru</a> )
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> )
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

### **7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины**

При проведении учебных занятий по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» задействована материально-техническая база ГОУ ВО КРАГСиУ, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.



Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);

- сайт [www.krags.ru](http://www.krags.ru);

- беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.