АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.Б.29.ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Автор: к.психол.н., доцент кафедры экономических и социально-гуманитарных наук Плотницкая М.Р.

направление подготовки 38.03.04

Государственное и муниципальное управление

Профиль: Эффективное государственное и муниципальное управление

квалификация: Бакалавр

заочная форма обучения

Цель освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является подготовка формирование у обучающихся компетенции:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код компетенции | Наименованиекомпетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
| УК ОС-3 | Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе  | УК-3.1. | Способность участвовать в командной деятельности при использовании различных средств коммуникации |
| ОПК-4 | способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации  | ОПК-4.1  | Способность и готовность к эффективному взаимодействию во всех формах и ситуациях делового общения |

План курса:

**Тема 1. Теории деловых коммуникаций**

Понятие коммуникации. Междисциплинарный характер коммуникативного знания.

Типы коммуникаций: внутриличностная коммуникация, межличностные коммуникации, общественные.

Сущность деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций в управлении организацией. Коммуникации и внутренняя среда организации. Коммуникации и внешняя среда организации.

Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. 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.

Коммуникация. Деловая коммуникация. 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.

Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

**Тема 2. Модели и стили делового общения**

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст в информационном поле.

Общение в различных деловых ситуациях. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.

**Тема 3. Жанры деловой коммуникации**

Деловой протокол и жанры деловых коммуникаций

Деловая беседа как основной жанр деловых коммуникаций. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы.

Совещания и собрания как основные жанры внутрифирменных деловых коммуникаций. Организация проведения совещаний.

Деловые переговоры. Теория и практика переговорного процесса.

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции.

Устная и письменная реализация жанров деловой коммуникации

**Тема 4. Средства деловой коммуникации**

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

 Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.

Природа и типология невербальной коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language.

Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

**Тема 5. Имидж и репутация в деловой коммуникации**

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

 **Тема 6. Индивидуально-личностный и половозрастной аспект коммуникативного поведения**

Проблема возрастных особенностей в общении. Индивидуально-личностные особенности взаимодействия: темперамент, характер, направленность, мотивационные побуждения в коммуникациях.

Проблема «гендерной коммуникации». Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности российского коммуникативного поведения.

**Тема 7. Коммуникативные барьеры и стратегии преодоления сопротивления в деловой коммуникации**

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 8. Альтернативные коммуникации в информационном пространстве**

Способы и средства информационного взаимодействия.

Деловая коммуникация в сетях мобильной связи. Деловая коммуникация в блогах.

Деловая коммуникация в компьютерных сетях. Профессиональные сетевые сообщества.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа: *устный опрос в интерактивной форме*

– при проведении занятий семинарского типа: *устный опрос в интерактивной форме, деловая игра, презентация*

*-* при осуществлении контроля самостоятельной работы: *проверка конспектов по темам самостоятельного изучения, коллоквиум*

Промежуточная аттестация проводится во втором семестре в форме зачета с применением метода *устного опроса в интерактивной форме*

**В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:**

|  |  |
| --- | --- |
| УК ОС – 3.1. Способность участвовать в командной деятельности при использовании различных средств коммуникацииОПК-4.1 Способность и готовность к эффективному взаимодействию во всех формах и ситуациях делового общения | сформированы **знания**:* *в области феномена социальных групп и командной работы, принципов проведения и организации различных форм командной работы (круглого стола, дискуссии, мозгового штурма и т.д.).*
* *следующих базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения.*

сформированы **умения**:* *использовать в своей деятельности различные формы организации командной работы;*
* *применять техники и приемы эффективного общения;*
* *объяснять феномены общения;*
* *устанавливать доверительные взаимоотношения;*
* адекватно реализовывать свои коммуникативные функции в коллективе.

сформированы **навыки**:* *самостоятельной организации работы группы;*
* *организовывать эффективную работу группы;*
* *использования моделей деловых коммуникаций в практической профессиональной деятельности.*
 |

Основная литература:

1. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.В. Кузнецова. – Саратов: Изд-во Вузовское образование, 2017. – 180с. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
2. Курганская М.Я. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Я. Курганская. – М.: Изд-во Московского государственного университета, 2013. – 121 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>
3. Круталевич М.Г. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г. Круталевич, Р.М. Прытков, Ю.Е. Холодилина, О.В. Бурдюгова . – Оренбург: Изд-во Оренбургского государственного университета, 2016. – 216 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>