

АННОТАЦИЯ
рабочей программы учебной дисциплины
«Деловые коммуникации»
направления 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление
профиль – Общий профиль: государственное и муниципальное управление

Цель изучения дисциплины: на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Основные задачи учебной дисциплины:

- дать учащимся научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

Студент должен знать:

- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.

Студент должен уметь:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

Содержание. Введение в предмет «Деловые коммуникации». Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.

Тема 2. Сущность, виды и формы делового общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации; Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи; Основы устного общения.

Тема 3. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора

Тема 4. Виды речи; Речь как источник информации. Культура речи. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации.

Тема 5. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы

Тема 6. Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь). Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения внимания. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты).

Тема 7. Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.

Тема 8. Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно-выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.

Тема 9. Коммуникативная компетентность специалиста Основы коммуникативной компетентности специалиста. Построение аргументации: типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Виды, причины и функции конфликтов

Тема 10. Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией; Характеристики групповых процессов в организации; Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службе; Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании; Рекламная коммуникация и её схема. Культура деловых коммуникаций

Тема 11. Психологический климат в трудовом коллективе. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,

Тема 12. Формы деловой коммуникации Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.

Тема 13. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации

Тема 14. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Тема 15. Презентация, самопрезентация. Цели, подготовка и проведение презентации. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный, при самопрезентации).

Тема 16. Проблемы межкультурной коммуникации Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина входит в базовую часть профессионального цикла Б1. Б.22, обязательная.

Трудоемкость дисциплины: 3 зачетные единицы

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Требования к результатам освоения. Дисциплина участвует в формировании компетенций -ОПК-4, ПК-9, ПК-19.