

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Автор:** к.э.н., доцент Юшин И.В.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.05.01  
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ специализация Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

**Квалификация (степень) выпускника:** экономист

**Форма обучения:** очная

#### **Цель освоения дисциплины:**

Сформировать компетенцию в сфере обеспечения взаимодействия структур на государственном и/или иностранном языке в бизнесе и государственных органах с целью обеспечения экономической безопасности (СК-1: СК-1.2)

#### **План курса:**

Тема 1. Деловое общение как элемент профессиональной деятельности специалистов по экономической безопасности

Введение в учебную дисциплину «Технологии делового общения».

Речь как процесс использования языка в целях общения. Виды речи.

Качественные характеристики речи: правильность; точность; ясность и доходчивость; логичность; простота и доступность; богатство; краткость; чистота; благозвучность; эмоциональность и чувственность.

Потери и искажения информации в процессе общения.

Сущность и психологическая структура делового общения.

Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.

Функции делового общения: коммуникативная, прагматическая, формирующая, внутриличностная. Формы делового общения: деловая беседа, публичное выступление, деловое совещание. Стили делового общения: эмпатический, конфронтационный, подавляющий, союзнический. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Коммуникативная компетенция специалиста по экономической безопасности как условие результативности и эффективности его профессиональной деятельности.

Способы и формы развития коммуникативной компетентности.

#### Тема 2. Восприятие и понимание партнера по деловому общению

Деловое общение как психологический процесс взаимодействия личностей.

Психологические закономерности восприятия собеседника. Психологический механизм восприятия человека человеком. Коммуникативные сигналы. Невербальные средства общения: кинетические (мимика, жесты, пантомимика), проксемические (взаимное расположение тел общающихся и расстояние между ними), такесические (прикосновения в процессе общения). Глазные сигналы «доступа» к сознанию собеседника. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловой беседе.

Вербальные сигналы, располагающие к доверительному контакту. Вербальные знаки внимания. Вербальные модальности доверительного контакта.

Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении. Четыре «драмы» общения: «Слушаю, но не слышу!», «Слышу, но не понимаю!», «Понимаю, но ответить не могу!», «Понимаю, но высказать не могу!».

Техники, приемы и этапы активного слушания собеседника. Техники формулирования вопросов в деловой беседе.

### Тема 3. Технологии публичных выступлений

Методика и основные этапы подготовки качественного публичного выступления. Структура публичного выступления: а).вступление (приветствие слушателей, установление контакта со слушателями, объявление темы и цели выступления) б).введение в тему: актуальность и важность темы; в).основное содержание, разделенное на логические смысловые блоки по принципу «1-й тезис-аргументы; 2-й тезис-аргументы и т.д.»; г).заключение: итоги и выводы; д).завершение (благодарность за внимание и прощание со слушателями).

Последовательность изложения и логическая стройность речи. Правильность, точность, доступность, богатство, благозвучность публичной речи. Выразительность выступления (вербальная и невербальная). Уместность и допустимость шуток и юмора в публичной выступлении.

Психологическая установка на аудиторию. «Страх сцены» и методы его преодоления. Роль голоса в публичном выступлении: паралингвистические и экстралингвистические голосовые средства. Управление вниманием слушателей. Приемы и способы воздействия на слушателей для создания позитивного имиджа оратора.

Вопросы аудитории и ответы оратора на них. Типичные ошибки начинающих ораторов.

### Тема 4. Технологии деловых бесед и деловых переговоров

Сущность и структура деловой беседы. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы. Способы воздействия на собеседника. Психологический механизм достижения взаимопонимания в процессе беседы. Типичные ошибки собеседников, которые следует избегать в деловой беседе.

Технологии деловой беседы по телефону. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные правила делового телефонного разговора. Типичные ошибки при общении по телефону.

Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров. Технологии подготовки к деловым переговорам. Основные стили переговоров: позиционный и принципиальный. «Гарвардский метод» ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки переговорного процесса

### Тема 5. Технологии ведения полемики и спора

Принципы и правила делового спора. Подготовка к деловому спору. Обстоятельства, при которых не стоит вступать в спор. Принципы ведения делового спора: а).уважение к точке зрения партнера, стремление его понять; б).готовность отказаться от личных амбиций ради объективного подхода к решению проблемы; в).запрет на применение логических и психологических приемов давления на оппонента.

Запрещенные уловки в споре: Нелояльные приемы и нелояльные аргументы. Нелояльные приемы: подмена тезиса (предмета спора); использование эмоционально окрашенных понятий; пари (повышение ставок); поспешное обобщение; ускорение темпа речи и усложнение ее лексического состава; вопросы; диверсия; срывание или затягивание спора; «уловка артиста»; грубость и оскорбления; глухая оборона. Способы защиты от запрещенных приемов в споре.

Нелояльные аргументы в споре (аргументы к человеку): к авторитету; к публике; к силе; к городскому; к жалости; к тщеславию; к невежеству; к личности; «дамский аргумент».

### Тема 6. Манипулятивные технологии и способы их преодоления в деловом общении

Манипулирование как способ взаимодействия. Сущность манипуляции в межличностном общении. Проблема допустимости и этичности использования манипуляций в межличностном общении. Психологические особенности личности манипулятора.

Техники прямого влияния в общении. Основные манипулятивные приемы в общении и способы защиты от них.

Особенности манипулирования подчиненными со стороны руководителей. Особенности манипулирования руководителем со стороны подчиненных.

Техники косвенного влияния в общении. Речевые техники манипуляции.

Условия и способы защиты от манипуляций в общении.

#### Тема 7. Барьеры в общении и их преодоление

Понятие и виды барьеров в деловом общении. Причины возникновения барьеров в общении. Психологические механизмы возникновения барьеров.

Барьеры восприятия и понимания: эстетический; негативные психофизиологические состояния; установки; обманутого ожидания.

Коммуникативные барьеры: лингвистический; фонетический; модальностей; личностных особенностей.

Барьеры взаимодействия: мотивационный; этический; стилей общения; ролевой.

Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.

#### Тема 8. Деловое общение в условиях межличностного конфликта

Понятие и виды межличностных конфликтов.

Основные причины межличностных конфликтов в деловом общении. Структура и динамика межличностного конфликта в деловом общении.

Основные типы конфликтных личностей и особенности делового общения с ними.

Конфликтогены и синтоны в общении. Типы конфликтогенов: поведенческие, ролевые, личностные. Слова-конфликтогены. Типы синтонов. Речевые синтоны.

Основные правила предупреждения и преодоления конфликтов в деловом общении.

Роль служебного этикета в профилактике межличностных конфликтов в деловом общении.

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

В ходе реализации дисциплины «Технологии делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
  - при проведении практических занятий: опрос, контрольная работа, тестирование, доклад, деловая игра
  - при контроле результатов самостоятельной работы студентов: опрос
- Форма промежуточной аттестации: экзамен

Этапы освоения компетенций:

СК-1.2 - способность обеспечивать взаимодействие структур в бизнесе и государственных органах с целью обеспечения экономической безопасности

Результаты формирования компетенций:

на уровне навыков:

- идентификации и оценки угроз (рисков, ущерба) объекту внутреннего аудита (бизнес-процессам, проектам, программам, подразделениям), а также разработки предложений (способов) их минимизации;

• обсуждения результатов выполнения процедур внутреннего аудита с уполномоченными представителями объекта внутреннего аудита (бизнес-процесса,

- проекта, программы, подразделения);
- мониторинга действий (корректирующих мер) руководителей организации, предпринимаемых по результатам внутренней аудиторской проверки;
  - сбора и анализа информации о возможных фактах ОД/ФТ, полученных в результате мониторинга средств массовой информации, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в рамках сотрудничества участников профессиональных объединений;

#### **Основная литература:**

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5.
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8.
3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 308 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00358-1.