Приложение 10 ОП ВО

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Автор: к.пс.н., доцент Лунева О.В.
Код и наименование направления подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Профиль: Финансовый менеджмент
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:
Сформировать компетенции

- УК ОС-4 - Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке (ах)
- УК ОС-5 - Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества
- ПК-1 - Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

План курса:

Тема 1

Деловые коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности. Место деловых коммуникаций в жизнедеятельности человека. Содержание, структура, средства и функции деловых коммуникаций в различных видах деятельности. Особенности коммуникаций в предпринимательской деятельности. Структура коммуникативного акта. Отличие деловых коммуникаций от межличностных. Основы психологического воздействия в процессе деловых коммуникаций. Влияние на деловые коммуникации социально-демографических и корпоративных характеристик (пол, гендер, культура, возраст, статус, социальные и управленческие роли и др.). Соотношение общения и коммуникации. Социальный интеллект как способность к коммуникативному взаимодействию: содержание, структура, функции. Возможности развития социального интеллекта. Тренинг как способ развития социального интеллекта и коммуникативных компетенций. Типы деловых коммуникаций. Критерии их выделения, содержание и специфика. Этапы деловой коммуникации.

Тема 2

Личность в деловых коммуникациях

Личность как важнейшее звено деловых коммуникаций. Роль личностных характеристик в деловых коммуникациях. Самооценка личности как главный регулятор поведения человека. Развитие и поддержание самооценки. История развития личности в онтогенезе и ее отражение в коммуникациях. Восприятие себя: Я-концепция и коммуникативное

поведение. Восприятие других. Определение эмоциональных состояний участников деловой коммуникации. Стереотипы и предубеждения. Развитие социальной чувствительности, коммуникативной компетентности и толерантности.

Темпераментальные характеристики человека и их проявление в общении. Интерпретация поведения других людей. Саморегуляция коммуникативного поведения личности. Стили коммуникативной деятельности. Позиции и состояния личности в деловом взаимодействии. Их учет в собственных моделях поведения. Разработка индивидуального плана развития коммуникативных способностей.

Тема 3

Вербальные и невербальные компоненты деловой коммуникации

Вербальная коммуникация: природа языка и средства вербальной коммуникации. Показатели качества вербального поведения. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. Уместность их использования в деловых коммуникациях. «Слова-паразиты» в речевой деятельности. Чувствительность к вербальному языку коммуникации, ее развитие и оценка.

Невербальная коммуникация: содержание и роль в деловых коммуникациях. Структура и описание средств невербального языка деловой коммуникации. Динамические средства взаимодействия в невербальном общении: направления взгляда, выражение лица, походка, Кинесические средства коммуникации: жесты, позы, мимика). Паралингвистические средства невербального общения. Вегетососудистые реакции, их проявление и учет в деловых коммуникациях. Оформление внешности как элемент имиджа и самопрезентация. Пространственная организация коммуникаций. Регуляция дистанции взаимодействия в различных ситуациях деловой коммуникации. Культурные различия в проявление невербальных средств деловой коммуникации. Методы развития невербального языка коммуникаций в деловой сфере.

Тема 4

Технологии межличностной коммуникации

Этапы деловой коммуникации. Техники установления контакта. Учет психологических особенностей партнеров, аудитории. Активное слушание. Учет обратной связи в деловых коммуникациях. Виды слушания. Техники убеждающего воздействия. Аргументирование и контраргументирование. Техники и тактики аргументации. Опровержение замечаний.

Психологические механизмы манипулятивного поведения**.** Мотивы и задачи манипулятора. Мишень психологического воздействия. Манипулятивная атака: управление межличностным пространством, инициативой, уровнем и динамикой воздействия.

Распознавание манипуляции (осознаваемый и неосознаваемый уровни). Семантические, эмоциональные, коммуникативные признаки манипуляции. Психологическая защита от манипуляций: пассивные и активные методы. Техники «несимметричных» ответов». Лай-диагностика (распознавание лжи). Типология «лай-факторов». Методы практической идентификации лжи (идеомоторика, реакции вазоконстрикторов и др.).

Тема 5

Групповая деловая коммуникация

Специфика и структура групповой коммуникации. Показатели развития группы, влияющие на процесс коммуникации: лидерство, роли, уровень развития, корпоративные традиции, компетентность и психологические характеристики участников, пол,

возрастной состав группы. Цели групповой коммуникации. Принятие групповых решений.

Организация групповой дискуссионной работы. Требования к физическим и информационным условиям деловой коммуникации. Правила групповой дискуссионной работы. Мозговой штурм.

Интернет-конференции: специфика и эффективность.

Тема 6

Психологические основы управления конфликтами

Понятие конфликта и его роль в деловых коммуникациях. Классификации конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Профилактика острых конфликтов. Роль корпоративных норм, традиций и культуры в предотвращении конфликтов и снижении наносимого ими ущерба. Типичные конфликты в предпринимательской деятельности. Методы обучения разрешения и профилактике конфликтов в организации.

Тема 7

Переговоры как форма деловой коммуникации

Теоретические основы переговорного процесса. Современное представление о переговорном процессе. Определение понятия «переговоры». Теоретические основы переговорного процесса. Типология переговоров.

Психологические механизмы переговорного процесса: согласование целей и интересов; стремление к взаимному доверию; рефлексия; эмпатия; обеспечение власти и взаимного контроля сторон.

Специфические составляющие переговорного процесса. Понятие разногласия. Виды и функции переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах. Понятие «результат переговоров». Итоговый документ переговоров.

Переговорный процесс как решение проблем. Структура процесса принятия решения. Прогнозирование и оценка гипотез. Методы построения фрейма проблемы. Психологическая феноменология в процессах принятия решений. Психологические стили принятия решений. Ловушки при принятии решений

Организация процесса переговоров. Виды планирования переговоров. Стадии и фазы переговоров. Методы подготовки к переговорам. Постановка целей, планирование, информационная подготовка, процедура и регламент переговоров, пакеты предложений.

Составление протокола. Формулировка ответственности сторон после принятия решения. Контроль и санкции.

Влияние эмоций на обработку информации и целевую ориентацию. Основные эмоции переговорного процесса.

Особенности переговоров по телефону, через электронные средства связи, видеопереговоры.

Тема 8

Деловые коммуникации в различных сферах бизнеса

Категоризация деловых коммуникаций в бизнесе. Схемы анализа типичных ситуаций делового взаимодействия. Эффективность бизнес-ситуаций. Средства ее достижения.

Основные формы деловых коммуникаций в бизнесе: проведение собеседования, групповая дискуссия, собрание, переговоры, публичное выступление, управление конфликтами, телефонные и электронные коммуникации, деловые коммуникации в поликультурной среде.

Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся::
– при проведении лекций: опрос, групповая дискуссия, задания;
- при проведении практических занятий: индивидуальные и групповые мультимедийные презентации, групповые дискуссии, индивидуальные и групповые (проектные группы) письменные работы, творческие задания, участие в видеосъемке, анализ и обсуждение видеозаписей индивидуальной и групповой работы
- самостоятельная работа обучающихся включает подготовку эссе, групповых и индивидуальных мультимедийных презентаций, изучение учебной литературы на бумажных и электронных носителях.

Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): устный ответ на вопрос и практическое задание.

Основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2014. — 228 с. — 978-985-503-500-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/67604.html
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. https://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D
3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 527 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. https://www.biblio-online.ru/book/F50441B2-59DC-4937-A8B1-CFE07714DE86