

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

### **Б1.Б.07 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

**Код и наименование направления подготовки:** 38.04.02 Менеджмент

**Направленность (профиль):** «Управление производственными системами»

**Квалификация (степень) выпускника:** магистр

**Форма обучения:** очная

**Цель освоения дисциплины:** сформировать способность выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с коллегами и партнерами; сформировать способность идентифицировать и анализировать различные аспекты поведения индивидов и групп индивидов, влияющие на эффективность коммуникаций и достижение организацией своих целей

#### **План курса:**

#### **Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат деловых коммуникаций**

Понятия: «общение», «транзакция», «деловая коммуникация», «этика деловой коммуникации», «психологическая игра», «эмоциональный интеллект». Предмет – психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей; психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.

Цели: формирование у деловых людей, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их деятельности; установление и развитие отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами.

Задачи: поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп; совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов; выработка способов оптимизации морально-психологического климата в коллективах; определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций.

#### **Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации**

Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Закон "взаимопомощи" в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные).

Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. Этика деловой коммуникации «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали».

Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.

#### **Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России**

Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль авторитарной власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм. Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых.

Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом.

Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Болевые точки этического развития российского предпринимательства. Снижение планки правового регулирования. Эрозия основных этических норм. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Основы деловой этики.

#### **Тема 4. Многомерность личности делового партнера**

Понятия: «бессознательные психические процессы», «психологическая защита», «экстраверсия», «интроверсия». Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Коллективное бессознательное в деловом общении.

#### **Тема 5. Невербальные аспекты деловой коммуникации**

Классификация невербальных средств общения. Кинесика – мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Использование эмоционального интеллекта.

#### **Тема 6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения**

Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.

Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Психологическая несовместимость как причина конфликта. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции.

#### **Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение**

Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров.

Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.)

#### **Тема 8. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах**

Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование).

Техника аргументации (риторические методы: противоречия, "извлечения выводов", сравнения, "да-но", "бумеранга", видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).

Наиболее распространенные способы завершения переговоров (рекомендации Международного торгового центра). Национальные особенности деловой коммуникации. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов.

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

В ходе реализации дисциплины Б1.Б.07 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» текущий контроль успеваемости проводится в устной и письменной формах. Используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№	Наименование тем и/или разделов	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Методологические основы и понятийный аппарат деловых коммуникаций	О №1
Тема 2	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	Т №1
Тема 3	Этика и развитие деловой культуры в России	Э №1, ПО
Тема 4	Многомерность личности делового партнера	Т №2
Тема 5	Невербальные аспекты деловой коммуникации	О №2
Тема 6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	БМ
Тема 7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	ДИ
Тема 8	Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах	Э №2

Условные обозначения: опрос(О), тестирование(Т), эссе(Э), перекрестный опрос (ПО), бизнес-моделирование (БМ) , деловая игра(ДИ), зачет (За)

#### **Основная литература:**

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.
2. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39472>