

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Деловые коммуникации

Автор: к.пс.н., доцент О.В. Лунева

Код и наименование направления подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Профиль: Управление рисками в корпорациях

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенции

ОК-2 Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

ОПК-1. Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

ОПК-2 Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-1 Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями

План курса:

Тема № 1

Бизнес-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.

Тема № 2

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. Вегето-сосудистые 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 № 3

Технологии межличностной 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 № 4

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.

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

- при проведении лекций: опрос (О), дискуссии (Д);
- при проведении практических занятий: индивидуальные и групповые мультимедийные презентации, групповые задания (ГЗ), эссе (Э).

Аттестация проводится с применением следующих методов: письменное тестирование.

Основная литература:

1. Круталевич М.Г. [и др.]. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Е.В. Кузнецова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 180 с.— [Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.html](http://www.iprbookshop.ru/61079.html).— ЭБС «IPRbooks»
3. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации. Реклама, паблик рилейшнз, брендинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ф.И. Шарков— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 324 с.— [Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5249.html](http://www.iprbookshop.ru/5249.html).— ЭБС «IPRbooks»