АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Автор: доцент кафедры маркетинга и рекламы, к.э.н. О.А. Шальнова

Код и наименование направления подготовки, профиля:
27.03.05 Инноватика, «Технологическое предпринимательство»

Квалификация (степень) выпускника:
Бакалавр

Форма обучения:
Очно-заочная

Цель освоения дисциплины:
Сформировать способности готовить письменные тексты, читать, говорить, воспринимать на слух информацию на русском и иностранном языках по общественно-политическим, социо-культурным, бытовым темам; применять знания истории, философии, иностранного языка, экономической теории, русского языка делового общения в профессиональной деятельности

План курса:
Тема 1. Сущность и понятие делового общения. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности. Специфика и виды деловой коммуникации.

Понятие делового общения. Принцип взаимодействия сторон в условиях деловой коммуникации. Предпосылки делового общения (целевая направленность, восприятие партнера как личности, значимой для субъекта, продуктивное сотрудничество на пользу делу, наличие высокой коммуникативной культуры, умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера, умение строить отношения с любым партнером). Роль деловых коммуникаций в налаживании деловых связей и достижении поставленных целей. Отличия деловых коммуникаций от повседневных. Виды деловых коммуникаций (прямые и косвенные; витальные и социальные; непосредственные и опосредованные; материальные, кондиционные, мотивационные, деятельностные, когнитивные; формальные и неформальные; вертикальные, горизонтальные и диагональные; доверительные и официальные; вербальные и невербальные).

Тема 2. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.

Функции и деловых бесед. Фазы деловой беседы. Общая подготовка к беседе (обоснование делового предложения, знание о партнере, преодоление негативного отношения к партнеру, подготовка материалов и документов (заявления или договора), разработка стратегии ведения делового разговора). Виды деловых бесед: официальные (организационные, проблемные, дисциплинарные, беседы с посетителями, беседы при приеме на работу, творческие, обращения с просьбой), неофициальные.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства делового общения. Навыки установления контакта.

Сущность и понятие вербальных коммуникаций. Условия установления вербального контакта. Задачи вступительной части установления контакта (привлечение внимания к своей персоне, установление контакта с собеседником, пробуждение интереса к теме разговора). Подходы к началу разговора (прямой, зацепка, «снятие напряженности»). Сущность и понятие невербальных средств делового общения. Роль невербальных коммуникаций в установлении контакта. Системы невербальной коммуникации (визуальная, тактильная, акустическая, ольфакторная). Основные группы

жестов и поз человека в процессе общения. Факторы, влияющие на характер невербальной коммуникации. Позиции собеседников во время делового общения.

Тема 4. Виды слушания в деловой коммуникации: активное (рефлексивное), пассивное (нерефлексивное), эмпатическое.

Главные принципы коммуникации с точки зрения активного слушания. Главные принципы коммуникации (Истина не то, что говорит отправитель, а то, что понял получатель. Если получатель неправильно интерпретирует сообщение отправителя, то в этом всегда виноват отправитель. Всякая коммуникация осуществляется одновременно на двух уровнях: на уровне содержания и на уровне отношений, причем уровень отношений определяет содержательный уровень.). Соотношение понятий «слушать» и «слышать». Конфликтогены, мешающие эффективному слушанию. Факторы, определяющие убедительность речи. Элементы качественного слушания собеседника. Виды слушания (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое). Специфика и правила нерефлексивного слушания. Ситуации, уместные для нерефлексивного слушания. Специфика рефлексивного слушания. Техники, мешающие эффективному слушанию (негативная оценка — принижение партнера, игнорирование, эгоцентризм, выспрашивание, поддакивание, замечание о ходе беседы). Техники, способствующие активному слушанию (перефразирование (эхо-техника), развитие идеи, резюмирование). Техники эмпатического слушания (сообщение о восприятии другого партнера, сообщение о собственном самочувствии). Правила эффективного слушания.

Тема 5. Вопросы как форма ведения деловой коммуникации. Принципы, техники и правила задавания вопросов и ответа на них.

Сущность и специфика задавания вопросов. Задавание вопросов как одна из ключевых техник управления коммуникацией. Типология вопросов (открытый, закрытый, закрытый с правом выбора, открытый с правом выбора, уточняющий, резюмирующий, направляющий, проблематизирующий). Правила задавания вопросов. Правила ответа на вопросы. Приемы выспрашивания, которых стоит избегать.

Тема 6. Аргументация в процессе делового общения.

Понятия тезиса, аргумента, позиции. Общие правила аргументации. Виды аргументов. Техники аргументации, используемые в деловом общении (метод положительных ответов Сократа, метод двусторонней аргументации). Сущность и понятие контраргументации. Техники контраргументации (метод перелицовки аргументов партнера, метод развертывания аргументации, метод разделения аргументов). Другие методы аргументации/контраргументации (фундаментальный метод, метод извлечения выводов, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод опроса, метод видимой поддержки). Техники манипулирования в процессе аргументации (использование непонятных слов и терминов, вопросы-капканы, ошарашивание скоростью обсуждения, чтение мыслей на подозрение, отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки, повторение, ложный стыд, принижение иронией, демонстрация обиды, авторитетность заявления, откровенность заявления, кажущаяся невнимательность, лестные обороты речи, опора на прошлое заявление, сведение аргумента к частному мнению, умалчивание, растущие требования, обвинение в теоретизировании, «уход» от нежелательного обсуждения, выжидание)

Тема 7. Специфика работы с возражениями партнера.

Общая схема работы с возражениями (техника извлечения «корня»). Правила работы с возражениями. Техники работы с возражениями (метод формирующих вопросов, метод контрпримеров, метод утрирования). Правила эффективного реагирования на уловки.

Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

Презентация как форма публичного выступления. Общериторические законы (закон гармонизирующего диалога, закон продвижения и ориентации адресата, закон эмоциональности речи, закон удовольствия). Подготовка к выступлению (определение и

уточнение темы, определение цели выступления. Виды речи в зависимости от цели выступления (речь-информирование, речь-убеждение, речь по случаю, экспромт). Структура речи (применение пятичастной формулы к подготовке речи). Организационная подготовка к выступлению. Установление контакта с аудиторией, в т.ч. с помощью зачина. Введение в тему выступления. Структурированность речи (варианты членения речи). Рекомендации по использованию языковых средств. Использование риторических вопросов в процессе выступления. Техника речи (артикуляция, громкость, темп речи, паузы, техника дыхания). Способы сохранения внимания аудитории. Язык тела во время выступления. Зрительный контакт во время выступления. Завершение выступления.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:
В ходе реализации дисциплины Б1.Б.10 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
лекция-беседа;

– при проведении занятий семинарского типа:
ролевая игра, творческое задание-проект, упражнения;

– при контроле результатов самостоятельной работы студентов:
игра, дискуссия.

Экзамен проводится в форме письменного ответа на вопросы билета.

Основная литература:
1. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2019. https://biblio-online.ru/book/5DC17023-6F44-4A66-B6B1-69D2617EBB32
2. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для академического бакалавриата / Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. https://biblio-online.ru/book/0CB36F2F-2CF7-4E9D-A451-BCB3237986C8