

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации.

Автор: Старший преподаватель кафедры конфликтологии и миграционной безопасности Калинкина Т.В.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, Безопасность сферы государственных услуг.

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр.

Форма обучения: очная.

Цель освоения дисциплины: Формирование способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке, развитие совокупности компетенций, определяющих способности выпускника решать профессиональные задачи с учетом закономерностей процессов коммуникации в сфере реализации государственных и муниципальных услуг.

План курса:

Тема 1. Понятие и сущность делового общения, его функции, значение и структура

Понятие делового общения. Общая характеристика основных компонентов общения (его структура). Схемы общения: простая, сложная, замкнутая. Значение общения и учет его особенностей в профессиональной деятельности. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Роль коммуникации в информационном обществе. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий, разделение. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Тема 2. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения

Структура общения: обмен информацией (коммуникация), восприятие человека человеком (перцепция), взаимодействие людей в процессе общения (интеракция). Значение информационного обмена в профессиональной деятельности. Схема коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры общения. Распознавание и преодоление барьеров общения в профессиональной деятельности. Восприятие человека человеком в процессе общения. Объективные и субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнера. Информационная емкость внешности человека. Язык жестов и телодвижений. Возрастные, индивидуально-психологические и профессиональные особенности восприятия другого

человека. Психологические механизмы, способствующие познанию партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация), использование этих механизмов в профессиональной деятельности.

Тема 3. Закономерности взаимодействия в деловом общении

Понятие и содержание интерактивной стороны общения как взаимодействия людей в совместной деятельности. Основные формы взаимодействия людей в деловом общении, их психологические особенности. Ролевое взаимодействие, его цели и функции. Коммуникация «масок», содержание и цели. Экспрессивное общение, понятие и сущность. Трансактный анализ ситуаций общения. Классификация видов взаимодействия по А.А. Леонтьеву и А.Б. Добровичу. Формирование приемов аттракции и их использование в профессиональной деятельности. Психологическая специфика профессионального общения специалистов по правовому обеспечению национальной безопасности. Понятие психологического контакта. Условия его эффективности. Динамика контактного взаимодействия в ситуациях профессиональной деятельности.

Тема 4. Деловое общение: формы и виды, их психологические особенности

Сущность делового общения, его цели. Характер делового общения. Основные формы делового общения. Деловая беседа: психологические особенности. Деловые переговоры, структура и психологические особенности. Деловые совещания, психологические особенности. Публичные выступления, психологические особенности. Спор, дискуссия, полемика. Позволительные и непозволительные уловки. Правила общения по телефону.

Тема 5. Управление коммуникацией

Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности,

напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

Тема 7. Технологии самопрезентации. Особенности публичного выступления.

Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности.

Тема 8. Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения

Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения. Этикет как технология делового общения. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация – зачет. Формы текущего контроля – опрос, решение ситуационных задач, контрольные тестирования по разделам курса, научные аналитические сообщения с презентацией.

Осваиваемые компетенции и этапы их освоения:

ОПК-4 – Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации. ОПК-4.1 – Способность провести деловую встречу (совещание, публичное выступление) и деловую переписку.

УК ОС-4 - Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах); УК ОС – 4.2 - Способность провести деловую встречу (публичное выступление) и переписку на иностранном языке.

ОПК-4 – Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

ОПК-4.2 - Способность осуществлять эффективную деловую коммуникацию для достижения целей профессиональной деятельности.

Результаты формирования компетенций:

На уровне знаний: ОПК-4.1 знание норм делового этикета; принципов и форм деловой коммуникации; требования к стилю делового документа.

На уровне умений: ОПК-4.1 умение выбирать адекватную форму делового документа; определять и обосновывать цель публичного выступления; осуществлять публичное выступление или совещание; осуществлять деловую переписку;

УК ОС-4.2 - выбирать адекватную форму делового документа; определять и обосновывать цель публичного выступления; осуществлять публичное выступление осуществлять деловую переписку.

На уровне навыков: УК ОС-4.2 владеть навыками выявления способов мотивации собеседника к выполнению предлагаемых действий; определения плана разговора или подготавливаемого документа; проведения переговоров, обеспечения деловых коммуникаций выбором форм и способов коммуникации для достижения поставленных целей.

Основная литература:

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — М. : Дашков и К, 2018. — 344 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85358.html> (дата обращения: 18.11.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Деловые коммуникации : учебное пособие / составители Т. И. Сахнюк. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html> (дата обращения: 18.11.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 18.11.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей