

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловые коммуникации»

по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки
38.03.02 «Менеджмент» (уровень прикладного бакалавриата)

Направленность (профиль): Менеджмент организации

Общий объем дисциплины – 2 з.е. (72 часов)

Форма промежуточной аттестации – Зачет.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- ОК-4: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
- ПК-12: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);
- ПК-2: владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

Содержание дисциплины:

Дисциплина «Деловые коммуникации» включает в себя следующие разделы:

Форма обучения заочная. Семестр 2.

1. Речевая культура делового общения. Общение как категория. Культура делового общения.

Виды делового общения. Риторика. Культура речи в деловом общении. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Правила подготовки публичных выступлений. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза..

2. Нормы делового этикета. Речевой этикет. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация. Этические нормы в организации и их оптимизация. Этика организации и руководителя. Технология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров, совещаний. Техники активного слушания собеседника. Стратегии, тактики и ролевые игры в деловом общении. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов. Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты..

3. Невербальная культура делового разговора. Документационное обеспечение делового общения. Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей.

Официально- деловой стиль: особенности, жанры, сфера употребления. Письменная деловая коммуникация. Системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации. Язык деловых документов как письменная форма реализации ОДС: фонетико-графические,

лексико-грамматические особенности ОДС. Композиционные особенности деловых документов. Требования к составлению и оформлению документов: стандартизация, унификация, клишированность. Бланки, реквизиты, условные обозначения, аббревиатура. Классификация деловых документов по назначению (организационно-распорядительные и информационно-справочные), по характеру (личные, служебные). Жанры деловой документации: договор, контракт, акт, приказ, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, протокол, деловые письма и правила их составления. Речевой этикет делового письма. Компьютерное письмо. Типичные ошибки в письменной деловой коммуникации. Умение поддерживать электронные коммуникации.

Разработал:
доцент
кафедры ЭиУ
Проверил:
Декан ТФ

А.В. Сорокин

А.В. Сорокин