

20. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

20.1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта к структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования (аспирантура) по направлению подготовки 31.06.01 Клиническая медицина научной специальности 14.03.11 Восстановительная медицина, спортивная медицина, лечебная физкультура, курортология и физиотерапия.

1. Цель и задачи дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является **формирование** у аспирантов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение знаний основ делового общения в организации;
- закрепление навыков эффективного устного делового общения;
- закрепление навыков эффективного письменного делового общения.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина Б1.В.ДВ3.2 «Деловые коммуникации» относится к разделу Блок 1 Дисциплины (модули), Вариативная часть Дисциплины по выбору ОПОП ВО подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации в аспирантуре по направлению 31.06.01 Клиническая медицина научной специальности 14.03.11 Восстановительная медицина, спортивная медицина, лечебная физкультура, курортология и физиотерапия.

3. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

- 2 зачетные единицы;
- 72 академических часа.

4. Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы:

- лекция;
- практическое занятие;
- семинарское занятие.

Элементы, входящие в самостоятельную работу аспиранта:

- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации;
- подготовка презентаций и сообщений для выступлений;
- работа с Интернет-ресурсами.

5. Контроль успеваемости:

По окончании изучения дисциплины «Деловые коммуникации» проводится зачет.

20.2 КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенции	Перечень компонентов	Технологии формирования. Формы оценочных средств
В процессе подготовки аспирант формирует и демонстрирует следующие:		
Универсальные компетенции:		
УК-4 готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках	знать: - основы коммуникационного процесса в организации; - основы речевой, логической культуры делового общения; - роль невербальных коммуникаций в деловом общении; - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; - психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс; уметь: - применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; владеть: - навыками деловых коммуникаций;	Лекции, семинары. Дискурс ситуационные задачи
УК-6 способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития	уметь: - анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;	Лекции, семинары. Дискурс ситуационные задачи
Общепрофессиональные компетенции:		
ОПК-3 способность и готовность к анализу, обобщению и публичному представлению результатов выполненных научных исследований	уметь: - выступать перед аудиторией с презентацией; владеть: - навыками подготовки публичных выступлений; - современными навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	Лекции, семинары. Дискурс ситуационные задачи

20.3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

№	Наименование модулей (разделов)	Формируемые компетенции	Виды учебной работы (в академ. часах)			
			лекции и	практ.зан., сем.	сам.раб.	всего
3-й семестр						
1	Понятие коммуникации. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации. Социально-психологические аспекты коммуникации	УК-4	2	2	4	8
2	Средства делового общения: вербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	УК-4, ОПК-3	2	4	6	12
3	Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Формы письменных деловых коммуникаций	УК-4, 6, ОПК-3	1	6	24	31
4	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	УК-4, 6, ОПК-3	1	4	8	13
	Зачет			2	6	8
	Итого:		6	18	48	72

20.4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1. Понятие коммуникации. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. **Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.** Факторы эффективной и неэффективной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях и т.д. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский. Виды и функции деловой коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека. **Социально-психологические аспекты коммуникации.** Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический). Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные типы деловых партнеров. Психометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового

партнера. Манипулятивные роли. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации.

2. Средства делового общения: вербальные. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации. **Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления.** Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.

3. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Структура деловой беседы. Основные этапы ведения беседы. Приемы начала беседы. Особенности телефонного разговора. Исходящие и входящие звонки. Правила ведения делового разговора. **Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.** Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам. **Формы письменных деловых коммуникаций.** Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы. Правила оформления деловых посланий.

4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

20.5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Асадов А.Н., Косалимова О.А., Покровская Н.Н. Культура делового общения: Учебное пособие. – СПб.: СПбГУЭФ, 2010. – 156 с.
2. Баркова Э.В., Титов В.А. Этика и этикет: Учебное пособие. – М.: РГТЭУ, 2007.
3. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И., Тумина Л.Е., Петрунин Ю.Ю. Основы делового общения. М.: Форум, 2010. – 176 с.
4. Деловое общение: Учеб. пособие. Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2011. – 528 с.

Дополнительная литература

1. Аминов И.И., Психология делового общения. – М.: Омега-Л, 2008.
2. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность. – М.: Мысль, 2010.
3. Бороздина Г.В., Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. Гравицкий А. Основы деловой этики / А.Гравицкий. Ростов н/Д : Феникс, – СПб.: Северо-Запад, 2007. – 180 с.
5. Комарова Л.В., Технологии делового общения в управленческой деятельности – М.: РАГС, 2008.
6. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 251 с.