Аннотация рабочей программы дисциплины

*Б.1Б.07 «Деловые коммуникации»*

Направление подготовки

*38.03.02 «Менеджмент»*

Профиль: Менеджмент в туризме и санаторно-курортном деле

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению *38.03.02 «Менеджмент»*

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в базовую часть дисциплин учебного плана.

Дисциплина является базовой. Изучение дисциплины необходимо для дальнейшего изучения следующих дисциплин:

Менеджмент организации;

Организация предпринимательской деятельности;

Управление человеческими ресурсами;

Маркетинг в туристской индустрии.

## Цель дисциплины

Цельизучения дисциплины «Деловые коммуникации»: сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества; содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), наклонности и стремления сотворчества и сотрудничества; привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

## Учебные задачи дисциплины

Основными задачами изучения курса в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, являются:

1. изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
2. формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
3. изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
4. понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

Для успешного освоения дисциплины «Деловые коммуникации», студент должен:

1. Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.

2. Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации; психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей для решения управленческих задач.

3. Владеть: навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке, навыками публичной и научной речи; навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций; навыками ведения деловых переговоров, бесед, дискуссии и других форм деловой коммуникации.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**Общекультурных компетенций:**

ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-7 - способностью к самоорганизации и самообразованию;

**Общепрофессиональных**:

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

**Профессиональных:**

ПК-8 - владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

ПК-11 - владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов;

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 государственной власти);

ПК-20 - владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

**Содержание разделов дисциплины**

**Раздел 1. Управление деловыми коммуникациями**

Предмет, цели, задачи и содержание курса «Деловые коммуникации». Место деловой коммуникации в системе социогуманитарных дисциплин. Коммуникация как структура (сеть). Коммуникация как динамический процесс. Вербальная и невербальная коммуникации. Уровень коммуникативного взаимодействия. Управление организационными коммуникациями. Управление межличностными коммуникациями. Коммуникационная политика организации. Коммуникационные стили. Пути совершенствования межличностных коммуникаций. Система коммуникационной поддержки процесса управления. Тенденции развития современных коммуникативных технологий. Особенности межкультурных коммуникаций.

**Раздел 2. Формы деловой коммуникации**

Основные формы деловой коммуникации. Деловые переговоры. Виды переговоров. Стратегии ведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров. Классификация деловых совещаний. Организационная схема делового совещания. Публичное выступление. Типы публичной речи. Подготовка к выступлению. Предварительная отработка навыков риторики. Выступление. Управление вниманием. Приёмы привлечения внимания. Как бороться с волнением перед выступлением. Сущность деловой переписки. Виды деловых писем. Стилистика делового письма. Особенности официально-делового стиля. Структура делового письма. Современные виды деловой переписки.

**Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста**

Умение слушать. Виды слушания. Техника активного слушания. Аргументация, правила убеждения: правила по проведению аргументации своей точки зрения, позиции, решения. Очередность приводимых аргументов. Позитивная критика. Разрушительная критика. Конструктивная критика. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Как правильно делать комплименты. Факторы, влияющие на процесс коммуникаций. Тип личности по Майерс-Бриггс. Принцип использования типологии личности для построения эффективной коммуникации. Доминантная модальность: визуальная, - аудиальная*,* кинестетическая. Принцип использования доминантной модальности для построения эффективной коммуникации. Состояние личности: Трансакционный анализ. Субъективный опыт человека (ИСО): Интересы. Состояния. Отношения. Управление конфликтами.

Объем дисциплины 2 з.е./72 часа, контактные часы 30, в том числе аудиторных часов 28 (14 часов лекций, 14 часа практических и семинарских занятий), 2 часа электронное обучение, самостоятельная работа – 42.

Форма промежуточного контроля: 1 сем. – зачет.

Семестр – 1.

Разработчик: к.э.н, доцент кафедры менеджмента и права О.И. Агеева