

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

## 38.03.02 Менеджмент

### Аннотация рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, форма промежуточной аттестации – *зачет*.

Программой дисциплины предусмотрены лекционные (34 часа), практические (17 часов), самостоятельная работа обучающегося составляет 57 часов и выполнение расчетно-графического задания.

Дисциплина предусматривает изучение следующих основных разделов:

Теоретические основы коммуникации. Исторические этапы возникновения и развития коммуникации. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение»: различные подходы. Информация, информационный обмен. Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Законы и категории, методы и функции теории коммуникации. Развитие средств коммуникации. Истоки и основные парадигмы теории коммуникации. Современные концепции коммуникации

Модели и структурные компоненты коммуникационного процесса. Коммуникационный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием и использование информации. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства. Линейные и нелинейные модели коммуникации. Достоинства и недостатки различных моделей коммуникационного процесса.

Вербальные и невербальные деловые коммуникации. Вербальная деловая коммуникация: содержание и структура. Место естественного языка среди других знаковых систем. Невербальная деловая коммуникация: сущностные особенности и структура (паралингвистика, экстралингвистика, мимика и взгляд, жесты, организация пространства, поза и походки, контакт глаз). Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Возможности вербального и невербального воздействия на аудиторию.

Коммуникационные каналы: устная, письменная и электронная форма деловой коммуникации. Характеристика трех основных групп коммуникационных каналов, особенности передачи информации по ним.

Уровни деловой коммуникационной деятельности. Межличностные деловые коммуникации и их особенности. Понятие коммуникативного стиля.

Коммуникативные роли в межличностной деловой коммуникации. Модель управленческих коммуникаций. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации

Групповая деловая коммуникация. Коммуникации в группе: понятие, виды и функции. Групповая коммуникация: внутри группы, между группами, между индивидом и группой. Стратегии и тактики взаимодействия. Формы групповой деловой коммуникации.

Организационные деловые коммуникации. Коммуникативная структура организации. Внешние и внутренние (вертикальные и горизонтальные) деловые коммуникации. Основные принципы коммуникативной структуры организации. Деловая коммуникационная политика организации. Типология коммуникационных сетей в организации. Структура и виды коммуникативных сетей: цепочная, звездная, иерархическая, многосвязная, веерная круговая. Понятие корпоративная культура.

Межкультурные особенности деловой коммуникации. Особенности деловых коммуникаций между группами принадлежащим к разным культурам. Уяснение проблем межкультурной коммуникации. Межкультурный деловой этикет.

Эффективность как оценочная категория деловой коммуникации. Коммуникационные барьеры. Эффекты деловой коммуникации: увеличение сбыта, приток инвестиций, улучшение внешнего финансирования, повышение внутреннего и внешнего имиджа организации, улучшение отношений с партнерами и конкурентами и др. Факторы повышения эффективности межличностной, групповой и организационной деловой коммуникации. Затраты на деловую коммуникацию. Денежные затраты на изучение аудиторий, поиск и выделение из состава аудиторий наиболее коммуникабельных групп, мониторинг коммуникационных потребностей и социальных настроений, изучение влияния на целевую аудиторию и конкурирующих коммуникаторов, покупку эфирного времени и газетных площадей, оставление сообщений, материально-технические средства коммуникации. Барьеры деловой коммуникации и пути их преодоления: технические, межъязыковые, социальные, психологические. Влияние составных частей и конфигурации коммуникативной цепи на эффективность коммуникации.