

## АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Коммуникационный менеджмент»

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

**Направленность (профиль):** Производственный менеджмент

**Общий объем дисциплины** – 5 з.е. (180 часов)

**Форма промежуточной аттестации** – Экзамен.

**В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы компетенции с соответствующими индикаторами их достижения:**

- ПК-4.3: Демонстрирует знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности;

**Содержание дисциплины:**

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» включает в себя следующие разделы:

**Форма обучения очно - заочная. Семестр 5.**

**1. Коммуникации и коммуникационный менеджмент.** Понятие общения. Деловые коммуникации как элемент процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы. Роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения..

**2. Вербальные средства в деловой коммуникации.** Речевые средства общения. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Подготовка организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур. Организация документооборота предприятия, специфика документирования управленческой деятельности..

**3. Коммерческая документация.** Деловое письмо. Служебная записка. Договор. Коммерческое предложение. Документооборот предприятия, специфика документирования управленческой деятельности по видам документов..

**4. Невербальные средства в деловой коммуникации.** Образные средства коммуникации. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации. Роль невербальных коммуникаций в эффективном деловом общении и публичных выступлениях, переговорах, совещаниях..

**5. Коммуникативные барьеры в деловом общении.** Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.

Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор..

**6. Деловое общение его виды и формы.** Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор по телефону. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения. Деловое общение и публичные выступления, ведение переговоров, совещания, деловая переписка, электронные коммуникации. Документирование основных форм общения.

Электронный документооборот..

**7. Управление конфликтов в коммуникациях.** Сущность конфликта. Виды конфликтов. Прогнозирование и разрешение конфликта. Разрешение конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Особенности и способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных,

групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде..

**8. Искусство публичного выступления.** Деловое общение и публичные выступления. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека..

Разработал:  
заведующий кафедрой  
кафедры ЭиПМ

В.А. Любичкая

Проверил:  
Директор ИЭиУ

И.Н. Сычева