МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра государственного, муниципального управления и политики

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

по дисциплине  **«Деловые коммуникации»**

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки (специальности) **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 4 зачетные единицы

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа

Курсовая работа– нет

Форма промежуточного контроля в семестре – экзамен

**Краткое содержание курса**

Практически всё, что делают управленцы любого уровня и организаций любой формы собственности для достижения поставленных целей, требует постоянного и эффективного обмена информацией. Он встроен во все виды управленческой деятельности и от него зависит эффективность или неэффективность взаимодействия сотрудников внутри организации, а также взаимодействие с внешним клиентом. В дисциплине «Деловые коммуникации» рассматривается два аспекта, имеющих одинаковое значение для успеха: личностная компетентность управленца в деловом общении и организация информационных потоков в организации.

Люди являются самым ценным ресурсом любой организации, но в то же время самым сложным в управлении. Умение менеджера эффективно воздействовать на людей, в том числе с помощью такого мощного инструмента, как общение, является необходимой профессиональной компетенцией и залогом успешности его самого и организации.

***Тема 1.*** Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.

***Тема 2.*** Влияние психологических процессов на эффективность общения (восприятие, отношение, мотивация, установки на поведение).

***Тема 5.*** Формы письменных деловых коммуникаций.

***Тема 6.*** Формы устных деловых коммуникаций.

***Тема 7.*** Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.

***Тема 9.*** Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

.

**Форма текущего контроля**

Данный курс является практическим, и оцениваются не только теоретические знания, но и умение их адекватного использования. В качестве текущей формы контроля предусмотрена контрольная работа. Тема контрольной работы должна соответствовать номеру последней цифры зачетной книжки каждого десятка или сумме двух последних цифр. По окончании изучения дисциплины проводится зачет в **устной форм**.

**Темы для контрольной работы:**

1. Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления.
2. Вербальные средства в деловой коммуникации.
3. Виды общения.
4. Внутренние коммуникации в организации.
5. Вопросы в деловой коммуникации.
6. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
7. Деловая коммуникация.
8. Деловое общение его виды и формы.
9. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.
10. Деловые переговоры.
11. Деловые письма и прямая почта.
12. Информация в деловом общении.
13. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
14. Коммуникативные процессы.
15. Коммуникативный процесс и его элементы.
16. Коммуникации в организации.
17. Конфликты при общении.
18. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
19. Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия.
20. Маркетинговые коммуникации.
21. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.
22. Невербальные средства в деловой коммуникации.
23. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.
24. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
25. Презентация.
26. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.
27. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.
28. Публичное выступление.
29. Разновидности коммуникаций в организации.
30. Самопрезентация.
31. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
32. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
33. Формы письменных деловых коммуникаций.
34. Формы устных деловых коммуникаций.
35. Что такое навык. Составляющие навыка эффективного делового общения.

**Форма промежуточного контроля**

**Вопросы для экзамен**

1. Что такое навык, зачем нужны навыки и стадии формирования навыка?

2. Какие типы общения вы знаете, их характеристики, сходство и различие?

3. Какие типы вопросов вы знаете?

4. Чем отличаются «открытые» и «закрытые» вопросы?

5. В каких случаях используют эстафетные вопросы?

6. В каких случаях используют зеркальные вопросы?

7. Что вы понимаете под коммуникативными барьерами?

8. Какие виды контрсуггестии по Поршневу вы знаете?

9. Что является основанием для семантического барьера и как его можно преодолеть?

10. Что является основанием для стилистического барьера и как его можно преодолеть?

11. Что вы понимаете под правилом рамки, и что лежит в его основе?

12. Что является основанием для фонетического барьера и как его можно преодолеть?

13. Что является основанием для логического барьера и как его можно преодолеть?

14. Назовите каналы общения и их специфику.

15. Какие виды слушания вы знаете и ситуации их применения?

16. Какие слушательские реакции вы знаете, и откуда они появляются?

17. Что такое эффективное слушание?

18. Четыре метода рефлексивного слушания, и в каких случаях их используют?

19. По каким параметрам классифицируются деловые совещания?

20. Какие функции выполняют совещания в организациях?

21. Какие четыре цели можно достичь в результате совещаний?

22. Как вы понимаете задачу председателя совещания: работа с предметом обсуждения и работа с людьми?

23. В чём особенность невербальной коммуникации?

24. Почему язык тела неоднозначен?

25. Приведите пример как с помощью соответствующего языка тела можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

26. Приведите примеры жестов, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

27. Что дает нам невербальное поведение?

28. Перечислите этапы любого делового взаимодействия.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** [Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации](http://zabgu.ru/files/html_document/pdf_files/fixed/Normativny%27e_dokumenty%27_i_obrazcy%27_zayavlenij/Obshhie_trebovaniya_k_postroeniyu_i_oformleniyu_uchebnoj_tekstovoj_dokumentacii.pdf)

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература.**

1. Варьянов А.И. Деловые коммуникации: учебно-метод. пособие. - Чита: ЗабГУ, 2015. - 137 с.
2. Виноградова С.М. Психология массовой коммуникации: учебник для бакалавров - Москва: Юрайт, 2014. - 512 с.
3. Закиева Н.И. Деловые коммуникации : учеб. пособие. - Чита: ЗабГУ, 2012. - 207с.

Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2010. - 592 с.

1. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум - Москва: Издательство Юрайт, 2016. - 370. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2>
2. Колышкина Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учеб. пособие - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. - 164. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABB-EC89-433D-86C1-4C3FBAA93251>
3. Лавриненко В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. – 350 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567>

**Дополнительная литература.**

1. 1. Таратухина Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум - Москва: Издательство Юрайт, 2017. – 324 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914>
2. Ратников В.П. Деловые коммуникации: учебник - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 527 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0>

Спивак В.А.. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 460 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666>

**Ведущий преподаватель**

Варьянов Анатолий Иванович - к. соц. н., доцент, профессор кафедры ГМУиП

**Заведующий кафедрой**

Доктор политических наук, профессор Бейдина Т.Е.