

## 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. Сущность коммуникационного менеджмента. Речевая культура коммуникационного менеджмента.** Общение как категория. Культура делового общения.

Виды делового общения. Риторика. Культура речи в деловом общении. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Правила подготовки публичных выступлений. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза..

**2. Нормы делового этикета.** Речевой этикет. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация. Этические нормы в организации и их оптимизация. Этика организации и руководителя. Технология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров, совещаний. Техники активного слушания собеседника. Стратегии, тактики и ролевые игры в деловом общении. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов. Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты. Варианты решения спорных вопросов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Правила делового этикета в сети «Интернет». Деловой разговор по телефону, деловая беседа, дискуссия, переговоры, круглый стол, презентация, брифинг: целевые, композиционные, речевые и поведенческие характеристики.

**3. Невербальная культура в коммуникационном менеджменте. Документационное обеспечение коммуникационного менеджмента.** Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей.

Официально- деловой стиль: особенности, жанры, сфера употребления. Письменная деловая коммуникация. Язык деловых документов как письменная форма реализации ОДС: фонетико-графические, лексико-грамматические особенности ОДС. Композиционные особенности деловых документов. Требования к составлению и оформлению документов: стандартизация, унификация, клишированность. Бланки, реквизиты, условные обозначения, аббревиатура. Классификация деловых документов по назначению (организационно-распорядительные и информационно-справочные), по характеру (личные, служебные). Жанры деловой документации: договор, контракт, акт, приказ, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, протокол, деловые письма и правила их составления. Речевой этикет делового письма. Компьютерное письмо.

Типичные ошибки в письменной деловой коммуникации..

Разработал:  
доцент  
кафедры ЭиУ

А.В. Сорокин

Проверил:  
Декан ТФ

А.В. Сорокин