

АННОТАЦИЯ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ИТ-МЕНЕДЖМЕНТЕ
для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.05
Бизнес-информатика, профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе»

1. Наименование дисциплины

Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте» относится к модулю дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику ВУЗа по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Дисциплина «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте» базируется на знаниях, умениях и владениях, приобретенных студентами в ходе изучения дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Обществознание».

Требования к входным знаниям, умениям и владениям студентов:

Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте» студент должен:

Знать:

- основы конфликтологии, риторики, риторический инструментарий, требования к подготовке к публичному выступлению.

Уметь:

- применять методы анализа и обработки информации, методы моделирования, теоретического и экспериментального исследования для решения экономических задач;

Владеть:

- навыками применения современных коммуникационных технологий для сбора, обработки и обобщения информации для построения, анализа и проведения деловых переговоров, совещаний и других видов делового общения;

- знаниями этнических и конфессиональных особенностей, культурных различий.

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте»

Цели и задачи изучения курса. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения в профессиональной деятельности». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.

Тема 2. Роль общения в профессиональной деятельности

Понятие общения роль делового общения в процессы коммуникации. Средства общения. Виды делового общения: познавательное общение, убеждающее общение, экспрессивное общение, ритуальное общение, суггестивное общение. Этапы делового общения. Характеристика делового общения. Роль менталитета в деловых коммуникациях.

Особенности документирования управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.

Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии. Порядок обработки документов. Систематизация и формы хранения документов.

Тема 3. Роль личности в деловых коммуникациях

Характеристики личности. Психологическая типология личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Структура личности по З. Фрейду. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности.

Целеполагание как элемент деловой коммуникации.

Тема 4. Средства делового общения в профессиональной деятельности: вербальные и невербальные

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Умение формулировать свои мысли. Природа и типология невербальной коммуникации.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Тема 5. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия

Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях. Виды деловых бесед: цели, задачи и структура деловой беседы. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию). Ведение деловых бесед. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. Типичные ошибки.

Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания.

Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение

Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление «сценария» переговоров, распределение «ролей» участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов.

Использование таких методов подготовки, как «деловая игра», «мозговая атака» и др. Техническое обеспечение переговоров.

Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.).

Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.

Тема 7. Деловой этикет и культура поведения делового человека

Этикет: понятие и виды (придворный, воинский, дипломатический, общегражданский, деловой этикет). Деловой этикет и предпринимательский успех. Культура поведения как часть делового этикета. Исторические виды этикета. Функции этикета. Правила этикета: шесть заповедей молодых бизнесменов Харви Маккей. Принципы делового этикета.

Исходные качества, составляющие основы этикета. Культура речи, основы устного общения, композиция и стиль речи. Соблюдение вежливости. Соблюдение надлежащего внешнего вида, одежды. Умение вести себя. Манера разговаривать, умение слушать собеседника. Воспитанность, умение управлять эмоциями. Этикет приветствия и представления. Инициатива и форма приветствия, соблюдение старшинства. Служебный этикет. Значение внешнего облика в деловом общении. Требования к современному деловому этикету. Правила знакомства. Порядок представления Визитная карточка. Профессиональный этикет. Этикет проведения деловых визитов. Вопросы этикета встречи и раскладки партнеров на переговорах и беседах.

Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений. Поводы для вручения подарков и сувениров. Вкус, такт, этика при подборе подарков и сувениров. Ограничители, существующие в вопросах подарков в странах Востока и Запада. Практика, применяемая в

России, с акцентом на национальную культуру и экзотику. Особенности делового этикета зарубежных стран.

Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы, помогающие справляться с трудными вопросами.

Тема 9. Конфликтные ситуации в профессиональной деятельности и пути их разрешения

Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др. Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Психологическая несовместимость как причина конфликта. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.