Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»
Филологический факультет
Кафедра русской словесности и межкультурной коммуникации

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Культура деловой коммуникации: современные тренды

Направление подготовки: 42.04.05 Медиакоммуникации
Направленность (профиль): «Медиакоммуникации в профессиональной сфере»
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очная

1. Цель освоения дисциплины

Цель преподавания данной учебной дисциплины – сформировать систему теоретических знаний и развить практические навыки в области культуры деловой коммуникации и обучить эффективной коммуникации в соответствии с современными трендами.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 42.04.05 Медиакоммуникации дисциплина «Культура деловой коммуникации: современные тренды» относится к модулю «Культура речевой коммуникации» части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В.02.02.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине		
		знать	уметь	владеть
УК-4 Способен применять современные коммуникатив-ные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессиона-льного взаимодейст-вия	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках УК-4.3. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках	основы деловой коммуникации, особенности и регистры официально-делового стиля, конструктивные техники и приёмы речевого воздействия, специфику вербальной и невербальной коммуникации, правила и способы осуществления коммуникации в устной и письменной форме, языковые нормы и деловой речевой этикет и сетикет.	применять принципы коммуникации в практике устного и письменного делового взаимодействия, действуя в рамках норм деловой этики и речевого этикета; определять формат делового общения; выбирать стиль, соответствующий адресату, формату и каналу делового взаимодействия; реферировать и аннотировать тексты профессиональной направленности.	навыками использования коммуникативных технологий в решении профессиональных задач; жанрами письменной и устной деловой коммуникации в академической и профессионально-деловой сферах, умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.

4. Трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	очная форма обучения
	3 семестр
Общая трудоемкость по учебному плану (з.е.)	3
Количество часов по учебному плану (час.)	108
Контактная работа (всего)	40
В том числе:	
Лекции (Л)	16
Практические занятия (ПЗ)	24
Самостоятельная работа (всего)	66
Вид промежуточной аттестации – зачет	2

5. Содержание дисциплины

Перечень и краткое содержание разделов дисциплины:

1. Деловое общение как вид социальной коммуникации.

Виды делового общения. Иерархическая структура деловой коммуникации. Деловое позиционирование и коммуникативные роли современного делового человека: лидер, оппонент, пропонент. Культура коммуникации – деловая и речевая. Нормы, тренды, деловой субстандарт. Устно-письменная коммуникация и официально-деловой стиль. Канцеляризмы и канцелярит. Неуместная разговорность. Коммуникативные барьеры. Языки поколений. Этикет и сетикет. Основные принципы этики делового общения.

2. Типы делового дискурса и жанровые формы деловой коммуникации.

Жанровые формы трех типов дискурса: трудоустройства (резюме, curriculum vitae, сопроводительное мотивационное письмо; собеседование, самопрезентация), оперативного взаимодействия (телефонные переговоры, деловое совещание, деловая беседа, деловые переговоры и дебаты, комплимент, деловой small talk; деловая переписка – внутренняя/внешняя, b2b/b2c) и кадрового (служебные записки, распоряжения, приказы). Деловые дебаты. Коммуникативные стратегии и коммуникативные тактики.

3. Содержание и специфика устной вербальной и невербальной деловой коммуникации.

Постулаты общения П. Грайса и Р. Лакофф. «Партнерские отношения» в деловой коммуникации. Умение говорить и умение слушать. Нерефлексивное, эмпатическое и рефлексивное слушание: плюсы и минусы, техники активного слушания. Типология вопросов и техника их постановки. Аргументация в деловой коммуникации и тактики спора. Техники вежливого возражения и демонстрации собственной позиции. Речевые стратегии воздействия. Стратегия, динамика и тактические приемы ведения переговоров. Национальные стили переговорных процессов. Невербальный компонент коммуникации. Контроль обратной связи по невербальным каналам. Публичные выступления (доклад, презентация проекта).

4. Деловая переписка: современные тренды.

Зависимость от канала коммуникации, адресата, формата b2b / b2c. Письмо в конверте, электронное письмо, общение в чате. Градация стиля: официальный,

нейтральный, дружеский. Адресант: «лицо, принимающее решение», «представитель организации» и «организация». Адресат: «внутренний» и «внешний»; «человек» и «организация»; «свой», «чужой», «квазисвой». Поколенческие особенности переписки. Переписка с клиентами в пабликах и на сайтах компаний: тексты и комментарии. Письмо как вид коммуникативной деятельности Письмо как жанр в современном информационном пространстве. Виды писем. Речевой этикет электронной переписки (эпистолярные нормы и сетикет).

5. Информирующие и убеждающие деловые письма. Структурные схемы и прагматика.

Структура электронного делового письма: коммуникативная рамка, основной текст, этикетные формулы. Структурирование фактов в письме: «деревья смыслов», структурирование фактов в зависимости от целей адресанта и адресата. Написание информирующих и убеждающих писем с учетом стилевой дифференциации (официального, нейтрального, дружеского регистров делового стиля). Письма-приглашения.

6. Деловая переписка в конфликтных ситуациях.

Прагматика и шаблоны претензий, отказов, признаний вины, оправданий в трех стилевых регистрах – официальном, нейтральном, дружеском. Тактики директивности. Тактики вежливости. Речевые техники воздействия на оппонента. Коммуникация в чатах и ее отличие от деловой переписки в обычном формате. Стратегии и тактики делового общения в чате. Техники ответа на грубость, допущенную клиентом.

7. Деловая коммуникация в академической сфере.

Отличие коммуникации в академической сфере от официально-деловой. Особенности научного языка и научного текста. Принципы аргументации. Техники научного спора. Этика и этикет академического общения. Устное и письменное общение в академической сфере. Переписка с коллегами, преподавателями, руководителями: жанры, эпистолярный этикет, этика и принципы субординации. Отчеты. Тексты научной коммуникации: ВКР, диссертации, проекты; научные статьи, рефераты, эссе. Публичные выступления: презентации, доклады, выступления на научных конференциях.

8. Основные принципы этики делового общения.

Универсальные принципы деловой этики. Международные нормы делового этикета. Нормы деловой этики. Этические проблемы деловых отношений (соотношение целей и средств их достижения; соотношение личных и общественных интересов; выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом; соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений). Общие этические принципы делового общения. Координация и гармонизация делового общения.