

## **Аннотация рабочей программы дисциплины**

### **Теория и практика делового общения**

**1.Место дисциплины в структуре ОПОП:** дисциплина Б1.О.02 «Теория и практика делового общения» является дисциплиной обязательной части профессионального цикла ОПОП магистратуры.

**2.Объем дисциплины:** 3 зачетные единицы

**3.Содержание дисциплины:** Теоретические основы дисциплины «Теория и практика делового общения». Наука о речевом воздействии: причины и время возникновения, структура. Факторы, правила и приемы речевого воздействия. Способы речевого воздействия на личность. Коммуникация и общение: к проблеме разграничения ключевых понятий дисциплины. Понятие «деловое общение». Основы лингвистической прагматики. Коммуникативно-прагматическая деятельность. Элементы коммуникационного процесса. Прагматическая функция общения. Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры) Деловая беседа. как вид делового общения: функции, структура, этапы проведения, основные правила ведения. Деловые переговоры как вид делового общения. Психологические и логические основания переговоров. Стратегия и тактика переговорного процесса. Гендерный аспект переговорного процесса. Кросскультурные переговоры. Рекомендации к ведению жестких переговоров. Телефонные переговоры как вид делового общения. Рекомендации по ведению телефонных переговоров в профессиональной деятельности. Основные ошибки при ведении делового телефонного разговора. Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания. Умение слышать и слушать собеседника. Особенности письменной деловой коммуникации (деловое письмо). Деловая переписка как вид делового общения. Деловое письмо в системе документации. Виды деловых писем. Стандартные фразы деловой переписки. Функции делового письма. Структура и оформление делового письма. Специфика делового письма (краткая характеристика). Особенности официально-делового стиля речи. Наиболее существенные признаки деловой коммуникации. Языковые особенности делового письма. Требования, которые никогда нельзя нарушать по подготовке делового письма. Лексические ошибки в деловом письме. Грамматические ошибки в деловом письме. Этические нормы деловой переписки. Преимущества и недостатки деловой переписки по электронной почте. Этические нормы электронной переписки. Вербальное и невербальное речевое воздействие. Вербальное речевое воздействие (фактор соблюдения коммуникативной нормы, фактор установления контакта с собеседником, фактор содержания речи, фактор языкового оформления, фактор стиля общения, фактор объема сообщения, фактор расположения информации, фактор адресата). Соотношение вербального и невербального речевого воздействия. Функции вербальных и невербальных сигналов в общении.

Кинесика, просодика, проксемика, такесика. Невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего (внешний вид, взгляд, мимика, организация пространства общения, голос). Национальная специфика невербальной коммуникации. Понятия «коммуникативная позиция», «коммуникативные неудачи», «коммуникативное самоубийство», «коммуникативная грамотность», «эффективное речевое воздействие», «горизонтальное коммуникативное равновесие», «вертикальное коммуникативное равновесие». Условия эффективного речевого воздействия. Языковой и этический аспект деловой риторики. Нормы общения (этические, коммуникативные, речевые). Коммуникативно-прагматическая компетенция в теории прагматики. Роль культуры речи в эффективности общения. Этический аспект деловой риторики. Понятие «деловой этикет». Русский речевой этикет. Приветствие и обращение. Правила и нормы речевого этикета в конце общения. Искусство комплимента. Этикет делового обеда. Практика вручения подарков в деловом общении. Правила критики сотрудника. Национальные особенности этических норм делового общения. Методы делового общения: Как убедить больше людей соглашаться с вами. Коммуникативные барьеры и их причины (психологические и лингвистические). Охарактеризуйте их. Как преодолеть барьеры в общении. Искусство отвечать на вопросы (классификация вопросов, виды ответов, нечестные приемы). Искусство задавать вопросы. Как убедить оппонента (основные формально-логические законы, доказательство, логические ошибки, доказывание и убеждение, доводы в споре). Аргументация. Способы аргументации. Основы полемического мастерства в деловых отношениях. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты. Полемические приемы. Уловки в споре. Культура спора: основные правила его ведения. Реакция на жесткую коммуникацию. Искусство словесной атаки – черная риторика. Как выжить в недружном коллективе.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине:** выпускник магистратуры:

- способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3);

- способен: применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);

- способен анализировать нестандартные ситуации правоприменительной практики и предлагать оптимальные варианты их решения (ОПК-1);

Способен письменно и устно аргументировать правовую позицию по делу, в том числе в состязательных процессах (ОПК -4).

**5.Форма контроля:** зачет

**6.Разработчик:** к.ю.н., доцент кафедры теории и истории государства и права ФГБОУ ВО «СОГУ им. К.Л. Хетагурова», Дзагурова М.Д.