

**АННОТАЦИЯ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**
Дисциплины
Деловое общение в менеджменте образования
Направление подготовки **44.04.01 «Педагогическое образование»**
Профиль **«Менеджмент в образовании»**

1 Цель и задачи дисциплины: способствовать формированию у магистров профессиональной культуры делового общения.

2. Задачи дисциплины:

1. Дать представление о видах и формах делового общения;
2. Познакомить с основными феноменами делового общения;
3. Выработать ряд коммуникативных навыков, необходимых в сфере делового общения;
4. Повысить личностные ресурсы слушателей (коммуникабельность, способствовать формированию положительной самооценки и позитивного.

3. Формируемые компетенции и индикаторы их достижения по дисциплине «Деловое общение»

Коды компетенции	Содержание компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-7	Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений	Знает: основы организации делового общения. Умеет: выстраивать эффективную тактику взаимодействия с коллегами различных социальных групп; Владеет: эффективными навыками руководства образовательной организацией. - знаниями о специфике работы с различными социальными, этноконфессиональными и культурными группами.

Содержание дисциплины

Определение общения. Определение делового общения как средства реализации управленческих функций руководителя образовательного учреждения. Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

Факторы выбора стиля в деловом общении. Стили делового общения: 1) ритуальный, манипулятивный, гуманистический; 2) дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, прагматически деловой.

Общение как передача информации. Схема коммуникативной цепи: 1) источник сообщения; 2) отбор, фильтр информации; 3) кодировка и передача информации по каналам; 4) расшифровка сообщения; 5) понимание; 6) обратная связь.

Общение как восприятие. Эффект первого впечатления, Эффект неудачника, эффект края / порядка, эффект ореола, эффект бумеранга.

Общение как взаимодействие. Трансактный анализ Э.Берна. Эго-состояния личности (Родитель, Взрослый, Дитя). Виды трансакций (дополнительные, скрытые).

Пространство взаимодействия: вертикальная составляющая (пристройки «сверху», «на равных», «снизу»); горизонтальная составляющая (интимное, личное, социальное, публичное расстояние).

Сценарии взаимодействия. Ролевое поведение в деловом общении.

Цели общения. Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая.

Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность.

Позы: открытые и закрытые позы.

Проксемика – организация пространства делового общения. Взаимное расположение в партнеров в процессе общения.

Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.

Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач).

Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация. фонетический.

Этапы проведения деловой беседы: этап подготовки, этап моделирования, этап проведения беседы.

Психологические правила создания благоприятного психологического климата беседы и хорошего впечатления о себе.

Виды вопросов в беседе: открытые, закрытые, альтернативные, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, информационные вопросы, контрольные

вопросы, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные, встречные, направляющие, провокационные, открывающие и закрывающие вопросы.

Логические правила аргументации. Правила формулировки тезиса. Ошибки аргументации. Логические уловки аргументации (аргумент к невежеству, к выгоде, к здравому смыслу и т.д.). Способы опровержения доводов оппонента. Критика тезиса (прямая, косвенная). Критика аргумента. Критика демонстрации.

Способы отказа. Формулы вежливого отказа.

Парирование замечаний собеседника. Правила «хорошего тона» при отводе возражений. Когда и как следует отвечать на замечания. Виды замечаний: невысказанные, предубеждение, отговорка, ироничные, стремление к получению информации, объективные, субъективные. Методы нейтрализации: ссылка на авторитет, сжатие, одобрение + уточнение, перефразирование, условное согласие, принятие замечания, метода «да, но...», сравнение, метод опроса, доказательство бессмысленности, отсрочка, предупреждение.

Приемы завершения беседы. Сохранение и поддержание положительного впечатления.

Цели проведения деловых совещаний: предварительный обмен мнениями; подготовка рекомендаций; принятие решения.

Подготовка деловых совещаний: повестка, оптимальная продолжительность и число участников, оповещение и т.д. Общая процедура совещания. Особенности проведения совещаний в зависимости от цели.

Правила поведения участников совещания: Я - высказывание, запрет на интерпретацию чужих мыслей, привязка к конкретным фактам.

Роль руководителя в проведении совещания. Стили ведения совещаний. Структура принятия группового решения. Групповые методы принятия решения: интервью, мозговой штурм, дискуссия.

Классификация видов речи: информационная речь, убеждающая речь, призывающая к действиям речь, речь по специальному поводу, протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.

Требования к публичной речи: решительное начало, драматизм, сдержанная эмоциональность, краткость, диалогичность, умеренная разговорность, контакт с аудиторией, решительный конец. Виды подготовки к выступлению: экспромт, план-конспект, воспроизведение с листа, воспроизведение наизусть.