**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

«УТВЕРЖДАЮ»

|  |
| --- |
| Декан экономического факультета |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ проф. А.А. Аузан/ |

**(подпись)**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г**.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«МАСТЕРСТВО ПРАКТИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

**Москва, 2022**

**1. Наименование дисциплины:** *«Мастерство практической коммуникации»*/«Skills of Practical Communications*»*

Автор программы: Каденко Юлия Александровна

Телефон: +7 916 638 74 39, e-mail: [ukadenko@gmail.com](mailto:ukadenko@gmail.com)

Лекторы: Каденко Ю.А., Суслова И.П.

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: Менеджмент

Язык преподавания дисциплины: русский

**2. Статус и место дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки бакалавра**

Статус дисциплины: *факультатив*

Семестр: 4-й семестр

Пререквизиты: не предусмотрены

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций и результатов обучения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формируемые компетенции** | **Результаты обучения по дисциплине** |
| **ОК-4** (способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия) | 1. Знание: речевой этикет и правила русской фонетики и орфоэпии; основы риторики, дыхания и сценической речи.  2. Умение: правильно выстраивать устную и письменную речь; готовить и осуществлять публичное выступление. |
| **ОПК-4** (способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации) | 1. Знание: основные виды и способы коммуникации; психологические аспекты вербального и невербального общения.  2. Умение: ведение переговоров/интервью/презентаций; написание текстов в стилистике делового письма на различные темы. |
| **ПК-2** (владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде) | 1. Знание: основные правила выстраивания межличностной и групповой коммуникации и разрешения конфликтов; влияние социокультурных особенностей группы/индивида на успех коммуникации  2. Умение: планирование и ведение диалога/дискуссии; использование речевых и психологических навыков для достижения необходимого эффекта в общении с индивидом/группой, в том числе и в ситуации дистанционного общения. |
|  |  |
|  |  |

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ**

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, всего 72 академических часа, из которых, 36 часов составляет контактная работа студента с преподавателем (16 часов - занятия лекционного типа, 16 часов - занятия семинарского типа, 2 - консультации, 2 - промежуточная аттестация), 36 часов составляет самостоятельная работа студента.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название темы** | **Трудоемкость (в академических часах) по видам работ** | | | | | | | |
| Всего  часов | Контактная работа студента с преподавателем, часы | | | | | | Самостоятельная работа студента, часы |
| Всего часов контактной работы | в том числе | | | | |
| Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Консультации | | Промежуточная аттестация *( зачет )* |
| кнч | перед промежуточной аттестацией |
| Тема 1 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Тема 2 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Тема 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Тема 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Тема 5 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Тема 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Тема 7 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Тема 8 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 4 |
| Консультация перед промежуточной аттестацией | 4 | 2 |  |  |  | 2 |  | 2 |
| Промежуточная аттестация *(зачет )* | 4 | 2 |  |  |  |  | 2 | 2 |
| **Всего часов** | 72 | 36 | 32 | 0 |  | 2 | 2 | 36 |

1. **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ**

*Занятия проводятся в форме интерактивных лекций и семинаров*

1. **Раздел 1. Устная коммуникация и её роль в жизни общества**

**Тема 1. Устная коммуникация как рабочий инструмент менеджера (лекции - 2 часа, семинары – 2 часа)**

Искусство коммуникации – один из важнейших навыков в работе менеджера. Речь как проявление высшей нервной деятельности. Основные функции речи. Коммуникативная функция речи. Правильное выстраивание коммуникации. Коммуникативный тренинг. Собеседование при приеме на работу: основные ошибки, трудности, возможности, приемы. Значение навыков самопрезентации.

**Основная литература:**

* Яковлев И. П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. — СПб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006.
* Л.С. Выготский, Мышление и речь. – Национальное образование, 2015
* Берн Эрик. Игры, в которые играют люди. – М.: Эксмо, 2018

**Тема 2. Речь как «визитная карточка» человека (лекции - 2 часа, семинары – 2 часа)**

Индивидуальные речевые характеристики. Основные речевые ошибки. Стили речи и их употребление в различных ситуациях коммуникации. Упражнения на развитие внимания. Фонетические упражнения. Употребление англицизмов - границы необходимого в профессиональном общении. Язык профессии и язык повседневного общения. Тренировка памяти. Развитие речевых навыков через работу с текстом. Навыки понимания и анализа текста. Разбор и чтение стихов и др. литературных произведений. Разбор не художественного текста. Умение быстро и точно выделять в текстах основной смысл. Подготовка короткого резюме из объемного текста.

Подготовка публичного выступления.

**Основная литература:**

* М.Кронгауз. Русский язык на грани нервного срыва. — М.: Языки славянской культуры, 2008
* Е. Ласкавая. Сценическая речь: Методическое пособие. – М.: ВЦХТ («Я вхожу в мир искусств»)
* Андреева Ю., Туркова К. Русский без нагрузки. – М.: АСТ, 2017М.
* Кронгауз, Е. Арутюнова, Б. Панов. НЕучебник по русскому языку, часть 1 и 2. – М.: Clever, 2018
* Хансен Андерс. Беги, мозг, беги! – М.: БОМБОРА, 2019

**Тема 3. Техника устной коммуникации и «умная речь» (лекции - 2 часа, семинары – 2 часа)**

Как говорить так, чтобы вас слышали все? Устройство голосового аппарата. Дыхание и голос, работа резонаторов, голосовые зажимы и способы борьбы с ними, голосовой посыл. Артикуляция, чистоговорки и скороговорки, артикуляционный тренинг, тренинг публичного выступления. Анализ собственных речевых ошибок. Социальный интеллект и его практическое применение – «умная речь». Тренинги речевого действия. Тренинги на взаимодействие с партнером. Психологические аспекты общения. Типы собеседников. Виды коммуникации по субъектам. Социокультурные аспекты коммуникации. Искусство убеждения.

**Основная литература:**

* Лобанова О.Г. Правильное дыхание, речь и пение. Учебное пособие. Издание третье, стереотипное (репринт). – С-Пб-М-Краснодар: Планета музыки, 2017
* Карнеги Дейл, Хилл Наполеон. Общайся так, чтобы тебя слышали, слушали и слушались: АСТ, 2018
* Клейтон Марк. Как говорить, чтобы вас слушали. – М.: Претекст, 2018
* <https://www.econ.msu.ru/75/news/News.20161223123627_4775/> «Культурный код нации» - межфакультетский курс Андрея Кончаловского, Александра Аузана, Шломо Вебера, Владимира Иванова и Сергея Капкова – был прочитан в 2016 году, видео есть на сайте МФК.

**Тема 4. Принципы построения выступления и подготовки речи (лекции - 2 часа, семинары -2 часа)**

Основы сценической речи, методики работы над речью. План выступления и подготовка к нему Как отвечать на вопросы или игнорировать их. Психологические аспекты публичного выступления. Интонация. Виды невербальной коммуникации и умение их использовать. Речь как действие. Цель речи. Логика речи. Захват и удержание внимания, достижение результатов. Выступление с речью на заданную тему в хронометраже формата TED. Выступление со стихами, драматическим отрывком и т.п.

**Основная литература:**

* Риторика. Курс лекций / Под ред. Л.А.Муриной.– Мн., 2002.
* Кушнер Малькольм. Умение выступать на публике для чайников. – М.-С-Пб.-Киев: Диалектика, 2017
* Андресон Крис. TED Talks. Слова меняют мир. – М.: Э, 2017
* Андрианов М. С. Невербальная коммуникация: психология и право. — М.: Институт Общегуманитарных Исследований, 2007.
* Карнеги Дейл. Язык убеждения. – М.: Эксмо-пресс, 2002

**Тема 5. Применение навыков коммуникации в профессиональной области (лекции - 2 часа, семинары – 2 часа)**

Психологические и социокультурные аспекты диалога. «Типы покупателей» и особенности работы с ними. Как отвечать на провокационные вопросы и избегать тупиковых ситуаций. Разбор удачных и неудачных переговорных кейсов. Тренинг «передача информации». Интервью с «охотниками за головами» и hr-специалистами различных компаний. Подготовка к разбору кейсов, выступлению с речью, самопрезентацией, художественным произведением на зачете.

**Основная литература:**

* Рызов Игорь. Переговоры с монстрами. – М.: Эксмо, 2018
* Кеннеди Гэвин. Договориться можно обо всем. – М.: Альпина Паблишер, 2020
* Борзов Ричард. Батл с кадровиком. Как пройти собеседование и выполнить все тесты. – М.: Олимп-бизнес, 2018

**Раздел 2. Деловое общение, навыки письма и презентации**

**Тема 6. Общая культура делового общения (лекции - 2 часа, семинары – 2 часа)**

Особенности взаимодействия в коллективе: корпоративная культура, выстраивание отношений, формирование команды, управление конфликтом, решение трудных и конфликтных ситуаций (мини-тренинг). Разбор конфликтных кейсов. Этика и основные правила телефонного разговора. Роль интонации в восприятии.

**Основная литература:**

* Филиппов С. Деловые тёрки. – С-Пб.: Vertex, 2017
* Карнеги Дейл. Как располагать к себе людей: Попурри, 2018
* Шейнов Виктор. Управление конфликтами. – С-Пб.: Издательский дом «Питер», 2014
* Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие. – Ось-89, 2010

**Тема 7. Мастерство делового письма и презентации (лекции - 2 часа, семинары – 2 часа)**

Как не нужно писать статьи, эссе, письма и документы (анализ основных ошибок). Сравнение социальной и деловой коммуникации*.* Этикет официальной переписки и общения в мессенджерах. Правила деловой переписки и оформления базовых документов (заявления, докладной записки, внутренних писем, проекта приказа и пр.) Социокультурные особенности ведения переписки. Написание писем и документов и их анализ.

**Основная литература:**

* Салливан Джей. Проще говоря. Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами. – М.: Альпина Паблишер, 2020
* Ильяхов Максим, Сарычева Людмила. Пиши, сокращай. – М.: Альпина Паблишер, 2019
* «Толковый словарь русского языка» под ред. С.И. Ожегова, Н.Ю. Шведовой. – М., 2007
* Давтян Олег. Этикет делового письма. – Коста, 2016
* Ильяхов Максим. Текст по полочкам. – М.: Альпина Паблишер, 2021

**Тема 8. Навыки взаимодействия со СМИ и анализ публичных выступлений (лекции – 2 часа, семинары – 2 часа)**

Знакомство с образцами выступлений экспертов. Навыки поиска и фильтрации информации в сети. Как определять источники, заслуживающие доверия? Навыки общения с журналистами, умение держаться в кадре и перед микрофоном. Просмотр и разбор фрагментов публичных выступлений известных людей. Особенности восприятия. Просмотр и разбор собственных выступлений и выступлений коллег.

**Основная литература:**

* Риторика. Учебное пособие для бакалавров. Отв. ред. Володина С.И. – М.: Проспект, 2013
* Алешина Екатерина. Публичный политический дискурс конфликтной ситуации. – М.: Прометей, 2017
* Лядский В., Дегтярева И. Перевод и реферирование общественно-политических текстов из СМИ. – М.: Институт мировых цивилизаций.
* Кривоносов А.Д. Основы теорий связей с общественностью. – СПб, Издательский дом «Питер», 2010

1. **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основная литература:**

* Ершов П.М. Скрытая логика страстей, чувств и поступков. – Дубна: Феникс+, 2009
* И. Шароев. Сценическая речь. Учебник. Под ред. И.П. Козляниновой и И.Ю. Промптовой. 7-е изд., испр. и доп. — М.: Российский университет театрального искусства – ГИТИС, 2014.

**Дополнительная литература:**

* Nick Peeling. Brilliant Manager: What the Managers Know, Do and Say, 2008 (on Amazon)
* Пиз Алан, Пиз Барбара. Харизма. Искусство успешного общения. – М., Эксмо, 2012
* Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В. Психология общения. – Юрайт, 2020
* Бивин Д., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия. / Пер. с англ. А. Суворовой. — М.: Апрель-Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000.
* Усанова О.Г. Культура профессионального речевого общения. Учебное пособие. – СПб-М-Краснодар: Планета музыки, 2017
* Сергеев Б. Тайны памяти. – М.: Молодая гвардия, 1974
* Сергеич П. [Искусство речи на суде](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%81%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE_%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B8_%D0%BD%D0%B0_%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B5). — М.: Юрид. лит., 1988. — 383 с.
* Владыкина Ирина. Психология публичных выступлений. – М.: МБА, 2011
* Мельников Илья. Кадровик: собеседование и тестирование кандидатов.
* Мельников Илья. Кадровик: Лидерство. Решение и предупреждение конфликтов в коллективе
* Мельников Илья. Кадровик: Культура делового общения
* Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010
* Чернышова Лидия. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения. – М., Юрайт, 2019
* Ильяхов Максим. Простые правила создания сильного текста. – М.: Альпина-паблишер, 2019
* Балыхина Т.М., Лысякова М.В., Рыбаков М.А. Русский язык и культура речи. – М.: Дрофа, 2011
* Поваляева Мария. Настольная книга логопеда. 2019
* Потапова Р.К., Потапов В.В. Язык, речь, личность. – М.: Языки славянской культуры, 2006

**Базы данных и Интернет-ресурсы**

<https://www.ted.com/> Сайт TED Talks – лучшие образцы коротких, ярких и содержательных выступлений

<http://inp.ru/.files/129/0_backup.pdf> Доклад «Культурные факторы модернизации» (авторы А. Архангельский, А. Аузан, В. Найшуль, П. Лунгин)

<https://postnauka.ru/courses/18367> Сайт Пост-Наука, 7 лекций филолога Гасана Гусейнова о становлении искусства правильной речи

<https://www.teatr-benefis.ru/staty/scenicheskaya-rech/umenie-krasivo-govorit-tvorit-chudes/> Несколько профессиональных советов – как научиться хорошо говорить.

<https://youtu.be/8FhUZW3rGuA> Интервью с нейролингвистом Татьяной Черниговской на тему «Зачем мозгу книги»

<http://www.polit.ru/article/2008/12/24/langmind/> Лекция Татьяны Черниговской. «[Язык и сознание: что делает нас людьми?](http://www.polit.ru/lectures/2008/12/24/langmind.html)» – информационно-аналитический портал Полит.ру

<https://postnauka.ru/video/84195> Сайт Пост-Наука, интервью с психологом Татьяной Карягиной «Зачем человеку эмпатия»

<https://hh.ru/article/301412> Сайт «Хэд хантер», статья «Как пройти собеседование».

<https://habr.com/ru/post/285284/> Ресурс «Хабр». Анализ речи Стива Джобса.

<https://www.youtube.com/watch?v=dm8wdFKag94> Запись знаменитого рассказа Ираклия Андронникова «Первый раз на эстраде»

1. **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (материалы для проведения контактной и самостоятельной работы)**

Пример типового тестового вопроса:

*Что из перечисленных обстоятельств в большей мере определяет индивидуальные речевые характеристики?*

1. *место жительства;*
2. *социальное положение*
3. *возраст;*
4. *прикус;*
5. *образование;*
6. *характер*

Примеры тем для короткого выступления (Речь должна быть связной, логичной, внятной, завершенной. Время на выступление – от 5 до 10 минут. Наличие презентации – на усмотрение студента):

1. *Что важнее в построении карьеры – труд или удача?*
2. *Электронные книги vs бумажные книги*
3. *Проблема вечной жизни*
4. *Роль соцсетей в повседневной культуре*
5. *Алгебра и гармония*
6. *Экономика и жизнь*
7. *Зачем мы учимся?*
8. *Работа моей мечты*
9. *Нефть – ресурс или вызов?*
10. *Экономика и культура*
11. *Гений и злодейство*

*и т.п.*

Пример задания для этюда/тренинга на умение убедить партнера:

*Вам необходимо, чтобы ваш сосед по комнате ушел на три часа. Но он готовится к контрольной и совершенно не хочет никуда идти. Ваша задача – убедить его. Задача вашего партнера – не соглашаться до тех пор, пока вы не поймете, что отказать невозможно.*

Пример задания на правильный выбор стиля текста:

*Вам сообщили, что Вы стали лауреатом Нобелевской премии. В ближайшие дни нужно выезжать на церемонию вручения. Напишите об этом письмо другу, родителям, начальнику, и комментарий в СМИ.*

***Варианты форм проведения занятий (контактной работы):***

* *интерактивные лекции в форме диалога со студентами*
* *мастер-классы экспертов и специалистов*
* *встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций*
* *деловые и ролевые игры (проводятся приглашенными партнерами)*
* *разбор конкретных ситуаций*
* *психологические и иные тренинги*
* *артикуляционные и речевые тренинги, дыхательные упражнения*

***Варианты форм самостоятельной работы студентов:***

* *выполнение задания «Подготовка к публичному выступлению»:*

Подготовьте и представьте к следующему занятию публичное выступление на темы: "Идеальный образ менеджера будущего", или "Герои моего поколения. Кто они?" (на примерах реальных личностей, киногероев и персонажей книг).

Обязательные условия:

1. Выступление должно длиться не менее 5 и не более 10 минут.

2. Перед выступлением вы должны будете объявить, кто ваша целевая аудитория, на кого рассчитана ваша речь (школьники, студенты МГУ, профессура МГУ, неработающие пенсионеры, представители малого и среднего бизнеса и т.п.)

3. Ваше выступление обязательно должно содержать в себе примеры, цитаты, цифры.

4. Структура выступления: вступление, основная часть, выводы и предложения, заключение.

Выступление должно быть представлено всеми студентами в формате видеофайл+текст.

* *решение кейсов:*

Два сотрудника вашего подразделения обвиняют друг друга в некомпетентности и требуют увольнения соперника. Оба работают с одинаковой эффективностью, имеют одинаковую подготовку и стаж работы. Конфликт из межличностного перешел в публичный. Каковы варианты разрешения этой ситуации?

* *Эссе: «Три главные книги в моей жизни», «Анализ выступления публичного лица»*
* *Написание ряда деловых писем в разные организации с соблюдением правил деловой переписки: в банк, в министерство финансов, в компанию «Ernst&Young», в приемную комиссию экономического факультета МГУ и т.п.*

К занятиям планируется приглашать партнеров из сферы бизнеса и других специалистов.

Ведущие мастер-классов:

Сурина Э.И. - ведущий эксперт «Volga-Dnepr Group»;

Архипова И.С. - заведующая лабораторией «Центр современных технологий развития человеческого капитала» Экономического факультета МГУ;

Котов А.Н. - вокалист, педагог по вокалу и сценической речи, руководитель ансамбля «Сирин», участник легендарного ансамбля Покровского;

Кинер Б.Г. - актер, композитор, преподаватель актёрского мастерства и сценической речи, член Союза литераторов России;

Лобач О.П. – психолог-консультант;

Галкина Н.В. – глава компании «Нейротренд»

1. **БАЛЛЬНАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ**

Максимальные значения баллов, которые студент может получить за выполнение формы проверки знаний (текущая и промежуточная аттестация):

|  |  |
| --- | --- |
| **Формы текущей и промежуточной аттестации**  **(оценочные средства)** | **Баллы** |
| **Работа в семестре:**  **В том числе: активная работа на семинарах, участие в тренингах, выполнение упражнений, написание эссе, участие в этюдах, разбор кейсов, короткое публичное выступление.** | 60 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Итоговый зачет** | 40 |

Оценка по курсу выставляется, исходя из следующих критериев:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| ЗАЧЕТ |  | 60-100 |
| НЕЗАЧЕТ |  | 0-59 |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для организации занятий по дисциплине необходимы следующиетехнические средства обучения**:**

* мультимедийный класс
* доска с маркерами
* платформа «on.econ» для размещения материалов курса (видео, презентации, задания и пр.).
* фотоаппарат с функцией видеозаписи или видеокамера (со штативом).

**Автор(ы) программы: \_\_\_\_\_\_Каденко Ю.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(подпись, расшифровка подписи)*