**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.В.ЛОМОНОСОВА»**

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

|  |
| --- |
| «УТВЕРЖДАЮ»  Декан экономического факультета МГУ  профессор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А.Аузан  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ год |
|  |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины:**

#### Человеческий фактор в бизнес-коммуникациях

**Уровень высшего образования:**

МАГИСТРАТУРА

**Направление подготовки:**

38.04.02. МЕНЕДЖМЕНТ

**Форма обучения:**

ОЧНАЯ

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

*Учебно-методической комиссией экономического факультета*

(протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дата)

Москва 2023

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки магистратуры 38.04.02. Менеджмент

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ имени М.В.Ломоносова от 28 декабря 2020 года, протокол №7

Год (годы) приема на обучение: 2022 и последующие

1. **Место и статус дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы подготовки магистра**

Статус дисциплины: *вариативная*

Триместр: 4 триместр

1. **Входные требования (реквизиты) для освоения дисциплины**

*Для успешного освоения данного курса требуются знания и умения, полученные в следующих дисциплинах:*

* Управленческая экономика
* Стратегический менеджмент
* Организационное поведение

1. **Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников**

*При определении результатов обучения разработчик РПД ориентируется на компетенции и образовательные результаты, определенные магистерской программы, в рамках реализуется учебная дисциплина.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Компетенции выпускников (коды)** | **Индикаторы (показатели) достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), сопряженные с компетенциями** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Объем дисциплины по видам занятий**

Объем дисциплины составляет \_3\_ зачетных единицы: \_108\_ академических часов, в том числе \_52\_ академических часа составляет контактная работа с преподавателем, \_56\_ академических часов составляет самостоятельная работа магистранта.

1. **Формат обучения:** очная, c использованием обучающей среды On.Econ
2. **Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),**  **Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)** | **Всего**  **(часы**) | В том числе | | | | | | |
| **Контактная работа  (работа во взаимодействии с преподавателем)**  ***Виды контактной работы, часы*** | | | | **Самостоятельная работа обучающегося**  ***Виды самостоятельной работы, часы*** | | |
| Занятия семинарского типа | Групповые консультации | Индивидуальные консультации | **Всего** | Подготовка к аудиторным занятиям | Внеаудиторная самостоятельная работа | **Всего** |
| Тема 1. Введение в курс. Объект, предмет, задачи курса. Резервы роста эффективности бизнес-коммуникаций | 16 | 4 |  | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 2. Личные особенности людей и их учет в бизнес-коммуникациях. Типологии личности: подходы и критерии классификации | 16 | 4 |  | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 3. Условия и предпосылки успешной коммуникации (модели, технологии, инструменты). Современные подходы к исследованию коммуникационного процесса | 16 | 4 |  | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 4. Особенности различных видов коммуникации и их учет в достижении цели общения | 14 | 4 |  | 4 | 8 | 2 | 4 | 6 |
| Тема 5. Современные формы коммуникаций: проблемы, вызовы, «болевые точки применения» | 8 | 4 |  | 4 | 8 |  |  |  |
| Подготовка учебного проекта | 16 |  |  |  |  |  | 16 | 16 |
| Защита проекта по куммуникационным «гэпам» и их преодолению | 8 | 4 | 4 |  | 8 |  |  |  |
| Итоговая аттестация | 14 | 4 |  |  | 4 | 10 |  | 10 |
| **Итого** | 108 | 52 | | | | 56 | | |

**Краткое содержание тем дисциплины**

**Тема 1.**  Введение в курс. Объект, предмет, задачи курса. Резервы роста эффективности бизнес-коммуникаций.

Классификация бизнес-коммуникаций. Особенности взаимодействия людей в бизнесе. Факторы, определяющие эффективность внутренних и внешних бизнес-коммуникаций.

**Основная литература:**

1. Гавра Д. П. Основы теории коммуникации: учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. <https://urait.ru/bcode/511672>
2. Федорова Ф.Ш., Дещеревская Е.В. Оптимизация подходов к управлению: резервы роста эффективности HR-менеджмента в бизнесе // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2016. Т. 7. No 4. С. 59–65. doi: 10.18184/2079-4665.2016.7.4.59.65
3. Рак К., Макалисэ Д., Яксли Х. Исследуя внутренние коммуникации. Голос информированного сотрудника. – М: Изд-во: Издательский Дом ВШЭ, Серия: Переводные учебники ВШЭ, 2022 г.
4. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражений. Гарвардский метод. / Пер. с англ. - М.: Изд-во [Манн, Иванов и Фербер](https://fkniga.ru/catalog/nehudozhestvennaja-literatura/?filter%5b525%5d=39205), 2018
5. Шевелева О. Манеры для карьеры (litres.ru)

**Тема 2.** Личные особенности людей и их учет в бизнес-коммуникациях. Типологии личности: подходы и критерии классификации.

Применение наиболее популярных в менеджменте типологий личности и ролевых моделей для определения стиля коммуникаций. Типологии личности К. Юнга, Э. Майерс - К. Бриггс, Соционика, Психософия, Эннеаграмма, DISC, ролевая модель М. Белбина.

Анализ особенностей взаимодействий людей разных психотипов: индивидуальные предпочтения, сильные и слабые стороны в реализации различных бизнес-коммуникаций.

**Основная литература:**

1. Фрейджер Р., Фейдимен Д. Личность: теории, эксперименты, упражнения. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2006.
2. Афанасьев А.Ю. Синтаксис любви: Типология личности и прогноз парных отношений, М.: Водолей, 2020.
3. Адизес И. Развитие лидеров. Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей. Альпина Паблишер, 2018, - 259 с.
4. Белбин Р. М. Типы ролей в командах менеджеров. Пер. с англ. - М.: HIPPO, 2003.
5. Молли Вест Даффи, Лиз Фосслиен Как эмоциональный интеллект помогает общаться с коллегами и руководством. – Изд-во Питер, 2020.
6. Федорова Ф.Ш., Дещеревская Е.В. Учет психотипов людей как фактор повышения конкурентного преимущества в бизнесе // Современная конкуренция, N 5, 2015.

**Дополнительные источники:**

1. Myers & Briggs Foundation http://www.myersbriggs.org/
2. Center for Applications of Psychological Type, <https://www.capt.org/>
3. Аугустинавичюте А. Модель информационного метаболизма. // Соционика, ментология и психология личности. -1995.-No 1
4. Аугустинавичюте А. Комментарий к типологии Юнга и введение в информационный метаболизм. // Соционика, ментология и психология личности. -1995-No 2, с.2-11.
5. Аугустинавичюте А. Теория интертипных отношений. // Соционика, ментология и психология личности, 1997, No No 1-5.
6. Юнг К.Г. Психологические типы: [ пер. с нем.] / Изд-во Харвест, 2018.(Книга неоднократно издавалась разными издательствами).

**Тема 3.** Условия и предпосылки успешной коммуникации (модели, технологии, инструменты). Современные подходы к исследованию коммуникационного процесса. Транзактный анализ: модель Взрослый-Ребенок-Родитель. Треугольник Карпмана. Инструменты NLP. Пирамида Дилтса. DISC. Уровневая модель развития сознания и коммуникационных особенностей в теории Спиральной Динамики. Принципы стоического подхода. Ситуационное лидерство: особенности коммуникации в отношениях "лидер-последователи". Способы распознавания и защиты от манипуляций и токсичных воздействий. Особенности делового этикета.

**Основная литература:**

1. Адаир Д. Искусство управлять людьми и самим собой. — М.: Изд-во. Эксмо, 2006.
2. Коллинз Дж. Лидеры пятого уровня: триумф скромности и жесткой решительности / Harvard Business Review. Россия. Январь-февраль 2016.
3. Бек Д., Кован К. Спиральная динамика. Управляя ценностями, лидерством и изменениями / Пер. с англ. – Изд-во BestBusinessBooks, 2010
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — М.: Изд-во. Эксмо, 2008
5. Бланшар К. Лидерство к вершинам успеха. СПб.: Питер, 2011
6. Бэндлер. Р., Гриндер Д. Из лягушек - в принцы. Изд-во: Корвет, 2021.
7. Роберт Дилтс, Джон Гриндер, Джон Сеймур, Джозеф О'Коннор, Введение в нейролингвистическое программирование. Как понимать людей и как оказывать влияние на людей. Серия: NLP. - Изд-во: Библиотека А. Миллера, 1998
8. Филонович С., Устинова В. Манипуляторы всегда в проигрыше. // Harvard Business Review, Декабрь 2020. С.102-105
9. Келлерман Б. Типы подчиненных: что должен знать руководитель // Harvard Business Review, Январь-Февраль 2016. С. 96–105.
10. Кетс де Врис Манфред. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта/ / Пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2017, 277с.
11. Гоулман Д., Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М.: Альпина Паблишер, 2018, - 301 с
12. Скотт Б. Искусство анализа и наука убеждения. // Harvard Business Review, Апрель, 2019. С.71-79.
13. Маркус Бакингем, Эшли Гуделл Обратная сторона обратной связи. // Harvard Business Review Апрель, 2019. С.50-59
14. Робертсон Д. Думай как римский император. Стоическая философия Марка Аврелия для преодоления жизненных невзгод и обретения душевного равновесия. — М.: Изд-во. Эксмо, 2020.
15. Ведерин И. В., Головщинский К. И., и др. ESG: три буквы, которые меняют мир / Под ред. Головщинский К. И., Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. <https://publications.hse.ru/books/619211064>
16. Джозеф О'Коннор, Джон Сеймур. Введение в нейролингвистическое программирование. Как понимать людей и как оказывать влияние на людей. Серия: NLP. - Изд-во: Библиотека А. Миллера, 1998
17. Эпиктет, Симпликий: Энхиридион. Краткое руководство к нравственной жизни. Комментарий на "Энхиридион" Эпиктета. Изд-во: Владимир Даль. 2021

**Дополнительные источники:**

1. Эрин Мейер. «Карта культурных различий. Как люди думают, руководят и добиваются целей в международной среде» (The Culture Map: Breaking Through the Invisible Boundaries of Global Business, 2014)
2. Щепин Е. ВкусВилл Как совершить революцию в ритейле, делая все не так. – М: Альпина Паблишер, 2020
3. Натитник А.Разговор с ученым «Марина Новикова-Грунд Что мы говорим, когда говорим / Harvard Business Review. Апрель, 2019. С.96-101

**Тема 4.**  Особенности различных видов коммуникации и их учет в достижении цели общения

Деловая переписка. Переговоры, совещания. Публичные выступления. Презентации. Продажи. Рекламные мероприятия, и т.д.

**Основная литература:**

1. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражений. Гарвардский метод. / Пер. с англ. - М.: Изд-во [Манн, Иванов и Фербер](https://fkniga.ru/catalog/nehudozhestvennaja-literatura/?filter%5b525%5d=39205), 2018

**Тема 5. Современные формы коммуникаций – проблемы, вызовы, «болевые точки применения»**

Роль и значение цифровизации и искусственного интеллекта в трансформации коммуникационного процесса. Дискуссия.

**Основная литература:**

1. Карепина С. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах. – Изд-во СилаУма-Паблишер, 2018
2. Лукинова О. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете. – Изд-во [ОДРИ](https://www.labirint.ru/pubhouse/4752/), 2020
3. Ильяхов М., Сарычева Л. Новые правила деловой переписки. – Изд- во Альпина Паблишер, 2018
4. **Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине** 
   1. **Примеры оценочных средств:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения по дисциплине** | **Виды оценочных средств** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **Критерии оценивания (баллы) по дисциплине:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды оценочных средств** | **Баллы** |
| Виды оценочных средств | Баллы |
| **Задание по теме 1** (аудиторное): заполнить «Круг компетенций (знаний)» | 15 |
| **Задание по теме 2** (домашнее). Самостоятельное тестирование и составление таблицы для сопоставления ролей в команде и психотипов, анализ полученных результатов | 30 |
| **Задание по теме 3** (домашнее). Проанализировать возможные концепции вывода продукта на рынок с учетом позиционирования компании на определенном уровне «Спиральной динамики» | 25 |
| **Задание по теме 4** (аудиторное). Анализ ситуаций, обоснование выбранного варианта решения | 15 |
| **Задание по теме 5** (домашнее). Подготовка сообщения по теме «болевых точек» новых форматов коммуникаций | 20 |
| **Финальный проект** | 45 |
| Итого | 150\* |

*При наличии блокирующих элементов до промежуточной аттестации указывается порядок проведения пересдач по каждому из таких элементов.*

*Оценка производится по балльной системе по результатам работы в течение изучения дисциплины. Критериями оценки является самостоятельность, качество работы и соблюдение установленных сроков сдачи заданий. Студент, сдавший задание позже указанного срока, получает* ***на 3 балла меньше за каждый просроченный день***

* 1. **Оценка по дисциплине выставляется, исходя из следующих критериев:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| *Отлично* | 127,5 | 150,0 |
| *Хорошо* | 97,5 | 127,0 |
| *Удовлетворительно* | 60,0 | 97,0 |
| *Неудовлетворительно* | 0,0 | 59,5 |

**Примечание:** в случае, если магистрант за триместр набирает менее 20% баллов от максимального количества по дисциплине, то уже на промежуточном контроле (и далее на пересдачах) действует следующее правило сдачи: «магистрант может получить только оценку «Удовлетворительно», и только если получит за промежуточный контроль, включающий весь материал дисциплины, не менее, чем 85% от баллов за промежуточный контроль».

* 1. **Примеры типовых заданий, необходимые для оценки результатов обучения:**

**Домашнее задание 1.** Заполнить сегменты «Круга знаний», отражающие уровень «продвинутости» в темах, предлагаемых к изучению.

**Домашнее задание 2.** Пройти предложенные тесты. Составить таблицу для сопоставления ролей в команде и психотипов, проанализировать полученные результаты.

(По результатам выполнения данного задания студент сможет определить свои сильные и слабые стороны в реализации различных стилей бизнес-коммуникаций, сделать выводы по развитию своих коммуникационных компетенций в этой области).

**Финальный проект**. Выбрать один из 5-и предоставленных преподавателями кейсов. Разобрать и предложить выход из ситуации по по устранению допущенных коммуникационных ошибок персонажами кейсов с учетом предполагаемых психотипов участников ситуаций. Представить презентацию.

(Выполнение финального проекта в виде разбора кейса позволит оценить уровень предложений по устранению допущенных коммуникационных ошибок персонажами кейсов, а также освоение навыков презентации).

Финальный проект оценивается по критериям:

• Аргументированность и логичность предложений по разрешению проблемных ситуаций в области бизнес-коммуникаций и управления людьми

• Качественная презентация

* 1. **Методические рекомендации и требования к выполнению заданий:**

1. **Ресурсное обеспечение**
   1. **Перечень основной и дополнительной литературы**

***Основная литература:***

1. Адизес И. Развитие лидеров. Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей. Альпина Паблишер, 2018, - 259 с.
2. Адаир Д. Искусство управлять людьми и самим собой. — М.: Изд-во. Эксмо, 2006.
3. Афанасьев А.Ю. Синтаксис любви: Типология личности и прогноз парных отношений, М.: Водолей, 2020.
4. Бек Д., Кован К. Спиральная динамика. Управляя ценностями, лидерством и изменениями / Пер. с англ. – Изд-во BestBusinessBooks, 2010
5. Бланшар К. Лидерство к вершинам успеха. СПб.: Питер, 2011.
6. Ведерин И. В., Головщинский К. И., и др. ESG: три буквы, которые меняют мир / Под ред. Головщинский К. И., Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. https://publications.hse.ru/books/619211064
7. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации: учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. <https://urait.ru/bcode/511672>
8. Карепина С. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах. – Изд-во СилаУма-Паблишер, 2018 Келлерман Б. Типы подчиненных: что должен знать руководитель // Harvard Business Review, Январь-Февраль 2016. С. 96–105.
9. Кетс де Врис Манфред. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта/ / Пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2017, 277 с.
10. Гоулман Д., Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М.: Альпина Паблишер, 2018, - 301 с.
11. Коллинз Дж. Лидеры пятого уровня: триумф скромности и жесткой решительности / Harvard Business Review. Россия. Январь-февраль 2016.
12. Лукинова О. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете. – Изд-во [ОДРИ](https://www.labirint.ru/pubhouse/4752/), 2020
13. Маркус Бакингем, Эшли Гуделл Обратная сторона обратной связи. // Harvard Business Review Апрель, 2019. С.50-59
14. Молли Вест Даффи, Лиз Фосслиен Как эмоциональный интеллект помогает общаться с коллегами и руководством. – Изд-во Питер, 2020.
15. Ильяхов М., Сарычева Л. Новые правила деловой переписки. – Изд- во Альпина Паблишер, 2018
16. Рак К., Макалисэ Д., Яксли Х. Исследуя внутренние коммуникации. Голос информированного сотрудника. – М: Изд-во: Издательский Дом ВШЭ, Серия: Переводные учебники ВШЭ, 2022 г.
17. Скотт Б. Искусство анализа и наука убеждения. // Harvard Business Review, Апрель, 2019. С.71-79
18. Филонович С., Устинова В. Манипуляторы всегда в проигрыше. // Harvard Business Review, Декабрь 2020. С.102-105
19. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражений. Гарвардский метод. / Пер. с англ. - М.: Изд-во [Манн, Иванов и Фербер](https://fkniga.ru/catalog/nehudozhestvennaja-literatura/?filter%5b525%5d=39205), 2018
20. Фрейджер Р., Фейдимен Д. Личность: теории, эксперименты, упражнения. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2006.
21. Федорова Ф.Ш., Дещеревская Е.В. Оптимизация подходов к управлению: резервы роста эффективности HR-менеджмента в бизнесе // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2016. Т. 7. No 4. С. 59–65. doi: 10.18184/2079-4665.2016.7.4.59.65
22. Федорова Ф.Ш., Дещеревская Е.В. Учет психотипов людей как фактор повышения конкурентного преимущества в бизнесе // Современная конкуренция, N 5, 2015.

***Дополнительные источники:***

1. Натитник А.Разговор с ученым «Марина Новикова-Грунд Что мы говорим, когда говорим / Harvard Business Review. Апрель, 2019.
2. Щепин Е. ВкусВилл Как совершить революцию в ритейле, делая все не так. – М: Альпина Паблишер, 2020
3. Эрин Мейер. «Карта культурных различий. Как люди думают, руководят и добиваются целей в международной среде» (The Culture Map: Breaking Through the Invisible Boundaries of Global Business, 2014). С.96-101
4. Myers & Briggs Foundation http://www.myersbriggs.org/
5. Center for Applications of Psychological Type, <https://www.capt.org/>

**8.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

Пакет программ Microsoft Office

**8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

Ресурсы институциональной подписки экономического факультета МГУ

**8.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости)**

* портал экономического факультета МГУ ([www.on.econ.msu.ru](http://www.on.econ.msu.ru));
  + сервис для проведения онлайн-встреч SberJazz (<https://jazz.sber.ru/>)
  + доступ студента в институциональную подписку факультета;

**8.5. Описание материально-технической базы**

Для организации занятий по дисциплине необходимы следующие технические средства обучения:

• мультимедийная аудитория с проектором и компьютером для проведения занятий;

• наличие доски для письма маркером;

1. **Язык преподавания:** Русский
2. **Преподаватель (преподаватели):**

##### Федорова Фарида Шариповна, Дещеревская Елена Владимировна

1. **Разработчики программы:**

##### Федорова Фарида Шариповна, Дещеревская Елена Владимировна