

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

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан экономического факультета

_____/ проф. А.А.Аузан/
(подпись)

«_____» _____ 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«НАВЫКИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

BASICS of BUSINESS COMMUNICATION

Москва, 2018



1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА



Автор программы: *Каслина Анастасия Викторовна*

e-mail: akaslina@gmail.com

Уровень высшего образования: *магистратура*

Направление подготовки: *Финансы и кредит*

Название магистерской программы: *Финансовая аналитика*

Язык преподавания дисциплины: *русский*

1.1. Место и статус дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки магистра

Статус дисциплины: *вариативная*

Триместр: 3

1.2. Входные требования для освоения дисциплины

Данная дисциплина опирается на следующие знания, умения и навыки:

- магистрант должен уметь связно выражать свои мысли на русском языке;
- магистрант должен знать общие понятия менеджмента: цель, результат, ресурсы, планирование, мотивация, моделирование.

Для успешного освоения данного курса от магистранта требуются знания и навыки, полученные в дисциплинах (полностью или частично):





2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. В результате освоения данной дисциплины у студента должны быть сформированы следующими компетенции:

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций и результатов обучения:

Код компет енций	Индикаторы компетенции (можно брать из файла закладка «Компетенции»)	Планируемые результаты обучения (на русском языке)	Learning outcomes statements (los) (на английском языке)
	Чётко обозначает цель выступления и природу интереса в речи для аудитории	Для каждого своего выступления сформулировать цель и образ результата.	For each of his speeches, formulate a goal and an image of the result.
	Может обосновать ответ на вопрос «Достиг ли он цели своего выступления»	Планировать результат выступления ясным и конкретным, формулировать все необходимые критерии для оценки фактического результата.	To plan the result of the speech clearly and concretely, to formulate all the necessary criteria for evaluating the actual result.
	Демонстрирует высокий уровень знаний в излагаемой теме	Выбирать или интерпретировать тему в области своей максимальной компетенции.	Select or interpret a topic in the field of its maximum competence
	Легко адаптирует структуру речи к восприятию аудитории и изменяющимся условиям	Планировать и конструировать речь.	Plan and construct speech.
	Аудитория слушает его с заинтересованностью	Уметь распознать, характеризовать аудиторию и прогнозировать её реакцию.	Be able to recognize, characterize the audience and predict its reaction.
	Аудитория реализует цель оратора и на протяжении его выступления слушает со вниманием	Актуализировать образ аудитории, основываясь на представлениях о её интересах.	Actualize the image of the audience, based on the ideas of its interests.
	Внимание аудитории не ослабевает по ходу выступления	Отслеживать развитие реакции аудитории и добиваться требуемой реакции.	e and Monitor the development of the reaction of the audience and achieve the required reaction. achieve the required reaction



	Организует и корректирует условия выступления, работу зала, манипуляции с сопутствующими материалами	Управлять всем течением выступления.	Manage the entire course of the performance
	В течении 30 секунд формулирует вывод в ситуации прерывания речи внешними обстоятельствами	Успеть сказать самое важное в любой ситуации форс-мажора.	To be in time to say the most important thing in any situation of force majeure.
	Материалы и презентация аккуратные, информативные, соответствуют целям речи	Моделировать и подготавливать разнообразные формы визуализации.	Model and prepare various forms of visualization
	Спокойно включает ответы на вопросы в структуру выступления не уклоняясь от цели	Принимать и отвечать на вопросы и комментарии в ходе своего выступления.	Take and answer questions and comments during your speech.
	Ведёт оппонирование корректно, умеет противостоять манипуляциям и ошибкам партнёров	Конструктивно вести публичный спор с оппонентами.	Structurally conduct a public dispute with the opponents
	Знает и может объяснить причины успеха и неуспеха своего выступления	Сделать самоанализ выступления для дальнейшего развития своего навыка.	Do a self-examination speech to further develop your skill

Код компетенций и индикаторы компетенций НЕ ЗАПОЛНЯТЬ



2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины является обязательным

Знания и навыки, полученные студентами магистратуры при изучении данной дисциплины, используются в дальнейшем при освоении всех дисциплин, где предусмотрены публичные выступления, доклады, диспуты и дискуссии, изложения своих мыслей и наработок, защита работ и используются презентации.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины по видам занятий

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы: 108 академических часов, из которых 52 академических часа составляет контактная работа с преподавателем, из них 28 академических часов — общая аудиторная работа («семинары»: работа в группе, обязательно для преподавателя и для магистрантов), 24 академических часа — индивидуальная аудиторная работа («КнЧ» или «контактные часы»: обязательно для преподавателя, опционально для магистрантов), 56 академических часов составляет самостоятельная работа магистранта.

Название раздела/темы	Трудоемкость (в академических часах) по видам работ			
	Всего, часы	Контактная работа с преподавателем		Самостоятельная работа магистранта, часы
		Аудиторная работа общая, часы	Аудиторная работа индивидуальная, часы	
Тема 1. Цели, результат, специфика деловой коммуникации и публичного выступления	18	6	3	9
Тема 2. Риторические образы	18	4	4	9
Тема 3. Аргументация	18	4	4	9
Тема 4. Визуализация	18	4	4	9
Тема 5. Работа с вопросами аудитории	18	4	4	9
Тема 6. Публичный спор	18	4	4	9
Текущая аттестация: — контрольная работа	3	1	1	1
Промежуточная аттестация: — итоговая работа (экзамен)	4	2	1	1
Всего	108	28	24	56

3.2. Структура и содержание дисциплины

Тема 1. Goals, results, specificity of business communication and public speaking. / Цели, результат, специфика деловой коммуникации и публичного выступления.

Definition of functions and concepts: speaker, audience, subject of speech, public speech, business communication, public debate. Regulation and its varieties. Goals and results of speeches. Communicative consequence. Passport of speech for self-preparation. Structure of speech.

Определение функций и понятий: оратор, аудитория, предмет речи, публичное выступление, деловая коммуникация, публичный спор. Регламент и его разновидности. Цели и результаты



выступлений. Коммуникативное последствие. Паспорт речи для самостоятельной подготовки. Структура речи.

Скибинский А.В. Каслина А.В. Основы деловой презентации, М., 2014., стр. 7–24

Тема 2. Rhetorical Images / Риторические образы

Motivation of the audience. Involuntary, arbitrary and post-arbitrary interest. Balance of interests. Rhetorical images of the speaker, the audience and the subject of the speech. Association and segmentation of the audience. Maximus clarity, validity, truthfulness and sincerity of speech.

Мотивация аудитории. Непроизвольный, произвольный и постпроизвольный интерес. Баланс заинтересованности. Риторические образы оратора, аудитории и предмета выступления. Объединение и сегментация аудитории. Максимумы ясности, обоснованности, истинности и искренности речи.

Скибинский А.В. Каслина А.В. Основы деловой презентации, М., 2014., стр. 25–32, 43–52.

Тема 3. Argumentation / Аргументация

Arguments for pathos, logos and ethos. Trinity of argument. Verbal and nonverbal argumentation. Authority and reputation of the speaker. Explicit and implicit arguments. The validity and truth of the argument. Counter argumentation. Errors and manipulations in the argumentation.

Аргументы к пафосу, логосу и этосу. Триединство аргументации. Вербальная и невербальная аргументация. Авторитет и репутация оратора. Явные и неявные аргументы. Обоснованность и истинность аргументации. Контр аргументация. Ошибки и манипуляции в аргументации.

Скибинский А.В. Каслина А.В. Основы деловой презентации, М., 2014., стр. 33–42

Тема 4. Visualization / Визуализация

Principles of interaction between the speaker and visualization tools. Basic principles of creating slides, handouts of different types. Graphic compositions. Histograms, graphs, tabs and other forms of displaying numerical information. Specificity of perception of numerical information.

Принципы взаимодействия оратора и инструментов визуализации. Основные принципы построения слайдов, раздаточных материалов разного типа. Графические композиции. Гистограммы, графики, таблицы и другие формы отображения числовой информации. Специфика восприятия числовой информации.

Скибинский А.В. Каслина А.В. Основы деловой презентации, М., 2014., стр. 53–64

Тема 5. Questions of audience / Вопросы аудитории

Management of the attention of the audience. Predetermination of the answer by the question. Constructive and dextructive questions. Open and closed questions. Difference of questions from comments. Forecasting questions. Moderation of the session is the question. Speed and quality of the answer.

Управление вниманием аудитории. Предопределенность ответа вопросом. Конструктивные и декструктивные вопросы. Открытые и закрытые вопросы. Отличие вопросов от комментариев. Прогнозирование вопросов. Модерация сессии вопрос. Скорость и качества ответа.

Скибинский А.В. Каслина А.В. Основы деловой презентации, М., 2014., стр. 65–78

Тема 6. Public dispute / Публичный спор

Specificity and types of public dispute. The dispute about the truth. Conditions for starting a dispute. The role of opponents. Specificity of the regulations. Evidence. Tricks in the dispute. Incorrect behavior in the dispute. The tact and ethics of the dispute.



Специфика и виды публичного спора. Спор об истинности. Условия для начала спора. Роль оппонентов. Специфика регламента. Доказательства. Уловки в споре. Некорректное поведение в споре. Такт и этика спора.

1. Поварнин С.И. Спор, о теории и практике спора. М., 1918, глава “Уловки в споре” стр. 48–96.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Ключев Е.В. Риторика. М., 1998.
2. Поварнин С.И. Спор, о теории и практике спора. М., 1918.
3. Скибинский А.В. Каслина А.В. Основы деловой презентации, М. 2014.
4. Edward R. Tufte. Visual Explanations: Images and Quantities, Evidence and Narrative. 1997.
5. Gene Zelazny. How to Design and Deliver Successful Business Presentations. 2004.

Дополнительная литература:

1. Аристотель. О софистических опровержениях. Риторика: Антология «Античные риторики» / Под ред. А.А. Тахо-Годи. М., 1978.
2. Волков А.А. Основы русской риторики. М., 1997.
3. Желязны Дж. Бизнес-презентация: Руководство по подготовке и проведению. М., 2008.
4. Ивин А.А. Теория аргументации. М., 2000.
5. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. М., 1998.
6. Кони А.Ф. Избранные произведения и воспоминания. М., 1959.
7. Леммерман Х. Учебник риторики. Тренировка речи с упражнениями. М., 1997.
8. Павлова Л. Г. Спор, дискуссия, полемика. М., 1991.
9. Сергеич П. Искусство речи на суде. Тула, 1999.
10. Цицерон М.Т. Три трактата об ораторском искусстве. М., 1972.

Интернет-ресурсы:

— <http://kaslinaskibinsky.ru/> — сайт обслуживающий взаимодействие преподавателя и магистров в ходе занятий по курсу, на котором есть текст методички по курсу, интерфейс для оформления индивидуальных работ, а также много другой полезной информации

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

	Аудиторная групповая работа	Аудиторная индивидуальная работа	Самостоятельная работа магистранта
научная дискуссия	X	X	
деловые и ролевые игры	X	X	X
разбор конкретных ситуаций	X	X	X
психологические и иные тренинги	X	X	-
мастер-классы специалистов-практиков	X	X	-
использование оп.есоп для	-	-	X



работы и размещения материалов дисциплины			
дистанционные формы общения (Skype, видеоконференции, email, Telegram, WhatsApp, Viber)	-	-	X

. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Порядок формирования оценок по дисциплине

Максимальные значения баллов, которые магистрант может получить за выполнение формы проверки знаний:

Тип контроля	Баллы
КОНТАКТНАЯ РАБОТА	58
Индивидуальное выступление на каждом занятии	25
Участие в дискуссии и оппонирование в ходе занятий	25
Соблюдение требований регламентов в ходе занятий	18
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА	62
Подготовка индивидуальных заданий к каждому занятию	30
Подготовка визуального материала для выступлений	32
ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ	30
Итоговая работа (экзамен)	30
ИТОГО	150

Оценка по дисциплине выставляется, исходя из следующих критериев:

Оценка	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<i>Отлично</i>	127,5	150,0
<i>Хорошо</i>	97,5	127,0
<i>Удовлетворительно</i>	60,0	97,0
<i>Неудовлетворительно</i>	0,0	59,5

Примечание: в случае, если магистрант за триместр набирает менее 20% баллов от максимального количества по дисциплине, то для такого магистранта уже на экзамене (и далее на пересдачах) действует правило сдачи: «он может получить только оценку «Удовлетворительно», и только если напишет экзаменационное задание, состоящее из всего материала дисциплины, не менее, чем на 85% от баллов за экзаменационное задание».

5.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме устного публичного индивидуального выступления или форме дебатов. Темы чаще всего связаны с дипломной работой магистра или будущим трудоустройством по специальности, социальными вопросами современного общества.

Возможные формулировки:

- Какой оратор является идеальным.
- Почему я наилучший кандидат на работы моей мечты.
- Моя дипломная работа заслуживает наивысшей оценк

Дебаты проводятся на социальный или шуточные темы:



- Дед Мороз существует.
- Карлон – отрицательный персонаж.
- Собак не нужно держать в городе.
- Социальный сети разрушают дружбу.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Ниже приводятся методические рекомендации по подготовке, требования к выполнению и критерии оценки всех заявленных видов работ (доклады, эссе, аналитический обзор, проекты, кейсы и др).

В ходе дисциплины предусмотрены следующие формы работы (контактной, выполняемой частично в аудитории) и самостоятельной (выполняемой в любом месте и времени).

— Активность 1: Публичное выступление перед аудиторией

Магистр заранее получает тему и условия регламента для своего выступления. Процесс подготовки к нему проходит по специальной методике и курируется педагогом (см. Домашнее задание). В ходе занятия магистр делает свое выступление и получает обратную связь. Каждое выступление имеет целью отработку конкретного навыка взаимодействия с аудиторией. Большинство выступлений сопровождаются слайдовой презентацией.

— Активность 2: Домашнее задание

Магистр получает задание и алгоритм его подготовки. Процесс курируется преподавателем. Задание может быть индивидуальным, парным или групповым для нескольких магистров. Задание всегда выполняется письменно.

— Активность 3: Публичный спор на убеждение аудитории

Публичный спор проводится в виде жестко регламентированных дебатов. Цель спора – убеждение аудитории, а не оппонентов.

— Активность 4: Подготовка визуальный материалов

Подготовка слайдов, раздаточных материалов для сопровождения выступлений

— Активность 5: Разбор образцов выступлений

Магистры просматривают и анализируют записи чужих выступлений, чтобы получить представление об используемых стратегиях и тактических приемах публичных выступления

— Активность 6: Сессия вопросов эксперту

На занятие приглашаются эксперты в области экономики и трудоустройства, чтобы магистры могли получить их оценку своим навыкам и имели возможность задавая вопросы получить необходимые для себя знания, ознакомиться с мнениями экспертов.

— Итоговая работа (экзамен)

Экзамен проводится в устной форме, индивидуально.

Задание заключается в произнесении публичной речи адресованной присутствующей аудитории, которая может состоять из одnogруппников, педагогов, приглашенных экспертов. Результат воздействия на аудиторию задаётся педагогом. Регламент выступления может меняться даже в ходе самого выступления.



Оценка определяется точностью и эффективностью достижения коммуникативного результата, лёгкостью адаптации содержания и формы выступления к регламенту.

Наилучшей стратегией подготовки магистранта к сдаче данной активности является регулярная отработка навыков в ходе занятий и исполнение самостоятельных подготовительных заданий.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для организации занятий по дисциплине необходимы следующие технические средства обучения:

— *Мультимедийная аудитория (проектор, компьютер с выходом в Интернет)*

Автор программы: _____/А.В. Каслина/
(подпись, расшифровка подписи)

_____/С.С.Студников /
(подпись, расшифровка подписи)