

# ДИСЦИПЛИНА «ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В БИЗНЕСЕ»

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Автор программы:

Красностанова Мария Вячеславовна, к. псих. н., доцент кафедры экономики инноваций ЭФ МГУ

e-mail: [krasnostanova@econ.msu.ru](mailto:krasnostanova@econ.msu.ru)

## ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов, из которых 54 академических часов составляет контактная работа с преподавателем, из них 28 академических часов – общая аудиторная работа, 26 академических часов – индивидуальная аудиторная работа, 54 академических часов составляет самостоятельная работа студента магистратуры.

| Название раздела/темы   | Трудоемкость (в академических часах) по видам работ |                                  |                             |                                 |
|---|---|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
|   | Контактная работа с преподавателем                  |                                  |                             | Самостоятельная работа студента |
|   | Аудиторная работа общая                             | Аудиторная работа индивидуальная |                             |                                 |
|   |   | Групповые консультации           | Индивидуальные консультации |                                 |
| Тема 1. Человеко-центрированность и личностные стратегии как основа постиндустриального бизнеса. Особенности человеческого восприятия и структура процесса коммуникаций Цели и виды деловых коммуникаций. Рефлексия как инструмент развития личности и организации.             | 4   | 2                                | 2                           | 8                               |
| Тема 2. Коммуникативные техники: раппорт, ведение, завершение, активное слушание. Психологические характеристики и психотипы в коммуникациях. Психологическая норма, характер, акцентуации и пограничные состояния личности в бизнес-коммуникативном контексте.                 | 4   | 2                                | 2                           | 8                               |
| Тема 3. Эмоции как фактор и результат коммуникаций. Влияние эмоционального интеллекта на экономические результаты организаций.  | 4   | 2                                | 2                           | 7                               |
| Тема 4. Манипуляции и психологический прессинг в деловых коммуникациях. Управление стрессом в коммуникациях (конфликтах). Психические состояния личности как фактор эффективности коммуникаций. Понятия самоэффективности (А. Бандура) и выученной беспомощности (М. Селигман). | 4   | 2                                | 2                           | 8                               |
| Тема 5. Ценности, убеждения, установки, потребности, цели и мотивация в коммуникациях..   | 4   | 2                                | 2                           | 7                               |
| Тема 6. Коммуникации в группах. Понятие группы. Малые и большие группы. Групповые эффекты   | 4   | 2                                | 2                           | 8                               |
| Экзамен. Практические упражнения на оценку приобретенных умений и навыков в формате бизнес-симуляции. Видеоанализ и обсуждение, обратная связь.   | 4   | 1                                | 1                           | 8                               |
| <b>Всего</b>  | <b>28</b>   | <b>26</b>                        |                             | <b>54</b>                       |

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тема 1.** Человеко-центрированность и личностные стратегии как основа постиндустриального бизнеса. Особенности человеческого восприятия и структура процесса коммуникаций Цели и виды деловых коммуникаций. Рефлексия как инструмент развития личности и организации (8 часов).

### Основная литература:

- ✓ Абдильманов С., Борисов Д., Кибкало Д. «Бизнес как игра» Манн, Иванов и Фербер; М.; 2016
- ✓ Емельянов Е.Н., Поварницына С.Е. «Психология бизнеса». М.: Армада, 1998.
- ✓ Кови Стивен Р. «7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности», 2-е изд., М., Альпина Бизнес Букс: 2007
- ✓ Кроль Л.М., Е.Л. Михайлова «Человек-оркестр: микроструктура общения». М.- ТОО «Независимая фирма «Класс», 1999
- ✓ Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002
- ✓ Лаундес Л. «Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций». М., 2007
- ✓ Лефевр В.А. «Рефлексия». М., 2003
- ✓ Розенцвейг Фил. Эффект Ореола. ...и другие восемь иллюзий, вводящие менеджеров в заблуждение. BestBusinessBooks, 2008
- ✓ Сорокоумов А. «Стратегии успеха в эпоху перемен». Екатеринбург, 2006

**Тема 2.** Коммуникативные техники: раппорт, ведение, завершение, активное слушание. Психологические характеристики и психотипы. Психологическая норма, характер, акцентуации и пограничные состояния личности в бизнес-коммуникативном контексте.

### Основная литература:

- ✓ Лаундес Л. «Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций». М., 2007
- ✓ Леонгард К. Акцентуированные личности. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997г.

**Тема 3.** Эмоции как фактор и результат коммуникаций. Влияние эмоционального интеллекта на экономические результаты организаций.

### Основная литература:

- ✓ Шабанов С. Алешина А. «Эмоциональный интеллект. Российская практика». М., 2014.
- ✓ Психология Учебник под редакцией Б.А. Сосновского, М. 2008
- ✓ Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб., 2000.

**Тема 4.** Манипуляции и психологический прессинг в деловых коммуникациях. Управление стрессом в коммуникациях (конфликтах). Психические состояния личности как фактор эффективности коммуникаций. Понятия самоэффективности (А. Бандура) и выученной беспомощности (М. Селигман).

### Основная литература:

- ✓ Гинзбург М.Р., Е.Л. Яковлева «Эриксоновский гипноз: систематический курс». М., 2008 (главы 1, 4).
- ✓ Сидоренко Е. В. «Тренинг влияния и противостояния влиянию». Спб, 2004 (главы 1-6).
- ✓ Психология Учебник под редакцией Б.А. Сосновского, М. 2008
- ✓ Селье Г., Стресс без дистресса, пер. с англ., М., 1979;
- ✓ Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М., 1994
- ✓ Кириллов И. О. Стресс-серфинг. М., 2013
- ✓ Чалдини Р. Психология влияния». М., 2016

**Тема 5.** Ценности, убеждения, установки, потребности, цели и мотивация в коммуникациях.

**Основная литература:**

- ✓ Кови Стивен Р. «7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности», 2-е изд., М., Альпина Бизнес Букс: 2007
- ✓ Кэтлин К., Мэтюз Д. Путь собственника – М., 2007
- ✓ Першиц Р. «Анатомия ментальности». Спб, 2003
- ✓ Пригожин А.И. «Цели и ценности» М., 2010
- ✓ Франкл В. «Человек в поисках смысла». М., 1985

**Тема 6.** Коммуникации в группах. Понятие группы. Малые и большие группы. Групповые эффекты в бизнес-коммуникациях.

**Основная литература:**

- ✓ Галкина Т.П. «Социология управления: от группы к команде». М.: 2001
- ✓ Гинзбург М.Р., Е.Л. Яковлева «Эриксоновский гипноз: систематический курс». М., 2008 (главы 1, 4).
- ✓ Грагтон Л. «Точка кипения». Санкт-Петербург: BestBusinessBooks, 2009.
- ✓ Емельянов Е.Н., Поварницына С.Е. «Психология бизнеса». М.: Армада, 1998.
- ✓ Зверева Н. « Я говорю –меня слушают». М., 2012
- ✓ Зинкевич-Евстигнеева Т. Д., Фролов Д. Ф., Грабенко Т. М. «Теория и практика командообразования. Современная технология создания команд» / Под ред. Т. Д. Зинкевич-Евстигнеевой. СПб.: Речь, 2004.
- ✓ Кириллов И. О. Стресс-серфинг. М., 2013
- ✓ Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М., 1994
- ✓ Кови Стивен Р. «7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности», 2-е изд., М., Альпина Бизнес Букс: 2007
- ✓ Красностановова М. В. «Формирование команды в хайтек-бизнесе». М., СПб: Вершина, 2008.
- ✓ Леонгард К. Акцентуированные личности. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997г.
- ✓ Психология Учебник под редакцией Б.А. Сосновского, М. 2008
- ✓ Селье Г., Стресс без дистресса, пер. с англ., М., 1979;
- ✓ Сидоренко Е. В. «Тренинг влияния и противостояния влиянию». Спб, 2004 (главы 1-6).
- ✓ Чалдини Р. Психология влияния». М., 2016

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

- ✓ Абдульманов С., Борисов Д., Кибкало Д. «Бизнес как игра» Манн, Иванов и Фербер; М.; 2016
- ✓ Альтшуллер Г., Верткин И. «Как стать гением: жизненная стратегия творческой личности», М.: 1994.
- ✓ Галкина Т.П. «Социология управления: от группы к команде». М.: 2001
- ✓ Граттон Л. «Точка кипения». Санкт-Петербург: BestBusinessBooks, 2009.
- ✓ Емельянов Е.Н., Поварницына С.Е. «Психология бизнеса». М.: Армада, 1998.
- ✓ Зверева Н. «Я говорю –меня слушают». М., 2012
- ✓ Зинкевич-Евстигнеева Т. Д., Фролов Д. Ф., Грабенко Т. М. «Теория и практика командообразования. Современная технология создания команд» / Под ред. Т. Д. Зинкевич-Евстигнеевой. СПб.: Речь, 2004.
- ✓ Кови Стивен Р. «7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности», 2-е изд., М., Альпина Бизнес Букс: 2007
- ✓ Красностанова М. В. «Формирование команды в хайтек-бизнесе». М., СПб: Вершина, 2008.
- ✓ Кэтлин К., Мэтюз Д. Путь собственника – М., 2007
- ✓ Лаундес Л. «Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций». М., 2007
- ✓ Лефевр В.А. «Рефлексия». М.,2003
- ✓ Першиц Р. «Анатомия ментальности». Спб, 2003
- ✓ Пригожин А.И. «Цели и ценности» М., 2010
- ✓ Розенцвейг Фил. Эффект Ореола. ...и другие восемь иллюзий, вводящие менеджеров в заблуждение. BestBusinessBooks, 2008
- ✓ Франкл В. «Человек в поисках смысла». М., 1985
- ✓ Шабанов С. Алешина А. «Эмоциональный интеллект. Российская практика». М.,2014.

### Дополнительная литература

- ✓ Белбин Мередит Р. Команды менеджеров. Секреты успеха и причины неудач. НИРРО: 2003
- ✓ Джозеф О'Коннор, Джон Сеймор. Введение в нейролингвистическое программирование. М.,1997
- ✓ Кроль Л.М., Е.Л. Михайлова «Человек-оркестр: микроструктура общения». М.- ТОО «Независимая фирма «Класс», 1999
- ✓ Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002.
- ✓ Ларри К. «Человеческий фактор в программировании».
- ✓ Ниренберг Дх. «Маэстро переговоров»: Деловой бестселлер. /Пер с англ. М. 1997
- ✓ Паттерсон К., Гренни Д. Мак-Милан Р., Свитцлер Э. «Управление конфликтом». М., Спб., Киев: Вильямс, 2008.
- ✓ Роджер Фишер, Уилльям Юри. Путь к согласию или переговоры без поражения С-Петербург, 2000 г.
- ✓ Херб Коэн «ВЫ МОЖЕТЕ ДОГОВОРИТЬСЯ» М: Издательский дом "Довгань" — 1998

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии: Обучение проходит с использованием практических упражнений, case-study, деловых игр, демонстрационных упражнений, групповых дискуссий, мозговых штурмов, анализа видеоматериалов и др. интерактивных методов обучения, направленных на освоение участниками информации и навыков на всех уровнях восприятия и в опоре на собственный опыт и опыт других участников. Обучение ведется на всех уровнях личности обучающихся, в том числе и на ценностно-убежденческом, что повышает вероятность использования ими приобретенных знаний, умений и навыков в практической деятельности. Все основные и дополнительные материалы курса размещаются на ресурсе [on.econ.msu.ru](http://on.econ.msu.ru).

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### А. Порядок формирования оценок по дисциплине

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

| Тип контроля              | Баллы   |
|---------------------------|---|
| Каждое аудиторное занятие | 13 (всего за 6 аудиторных занятий=13*6=78 баллов) |
| Экзамен                   | 35  |
| Самостоятельная работа 1  | 12  |
| Самостоятельная работа 2  | 12  |
| Самостоятельная работа 3  | 13  |

Оценка по курсу выставляется, исходя из следующих критериев:

| Оценка                     | Минимальное количество баллов | Максимальное количество баллов |
|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| <i>Отлично</i>             | 127,5                         | 150                            |
| <i>Хорошо</i>              | 97,5                          | 127,4                          |
| <i>Удовлетворительно</i>   | 60                            | 97,4                           |
| <i>Неудовлетворительно</i> | 30                            | 59,9                           |

### В. Оценочные средства для промежуточной аттестации по дисциплине

Моделирование шкалы оценки коммуникативной компетентности и формирование поведенческих шаблонов. Анализ видеофрагментов. Моделирование поведенческих примеров манипулятивных коммуникаций в бизнесе и их распознавание. Формирование классификации ценностей, влияющих на качество деловых коммуникаций. Групповой проект по теме курса (реферат-эссе по прочитанным источникам, презентация).

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс носит выраженный практико-ориентированный характер и предполагает активное участие в групповых аудиторных занятиях, творческое моделирование и реферирование рекомендованной литературы. Рекомендуется посещать аудиторные занятия и выполнять запланированные самостоятельные работы.

Автор программы: \_\_\_\_\_ **Красностанова М.В**  
(подпись, расшифровка подписи)