

**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

« » _____ 2017 год

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В БИЗНЕСЕ**

Уровень высшего образования
Магистратура

Направление подготовки (специальность)
38.04.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) ОПОП
«Предпринимательство и управление проектами»

Форма обучения
очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании
Совета магистерской программы «Предпринимательство и управление проектами»
(протокол № 3, дата 17.03.2017)

Москва, 2017 год

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 «38.04.02 Менеджмент» магистратуры

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ имени М.В.Ломоносова от 27 июня 2011 года, протокол №3, с изменениями

Год (годы) приема на обучение: 2017 и последующие

1. МЕСТО И СТАТУС ДИСЦИПЛИНЫ

Статус дисциплины: вариативная

Триместр: 5

2. ВХОДНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Отсутствуют

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБУЕМЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ ВЫПУСКНИКОВ:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с требуемыми компетенциями
<p>(УК-2) Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>(УК-2.Ум.1) Уметь анализировать и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития (УК-2.Ум.2) Уметь самостоятельно выявлять мотивы, определять стимулы и выстраивать траекторию для саморазвития с учетом целей профессионального роста и требований рынка труда (УК-2.Ум.3) Уметь анализировать и корректировать планы личного и профессионального развития в процессе самореализации</p>
<p>(УК-3) Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>(УК-3.Зн.1) Знать основные принципы профессиональной этики и формы социальной и этической ответственности за принятые решения (УК-3.Ум.2) Уметь анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности, и определять меры социальной и этической ответственности за принятые решения (УК-3.Ум.3) Уметь эффективно действовать в нестандартных ситуациях с учетом этических и социальных норм</p>
<p>(ОПК-2) Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>(ОПК-2.Зн.1) Знать социокультурные различия в поведении людей (ОПК-2.Ум.1) Уметь адекватно учитывать особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними (ОПК-2.Ум.2) Уметь создавать и поддерживать недискриминационную среду взаимодействия при выполнении командной работы</p>
<p>(ОПК-3) Способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и</p>	<p>(ОПК-3.Зн.2) Знать актуальные проблемы и тенденции развития соответствующей научной области</p>

практическую значимость избранной темы научного исследования	
(ОПК-4) Способность самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	(ОПК-4.Зн.1) Знать методы оценки внутренней и внешней среды организации
(М.ПК-1) Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	(М.ПК-1.Ум.1) Уметь использовать инструменты управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями (М.ПК-1.Ум.2) Уметь адаптировать методы управления к специфике организаций, подразделений, проектов и сетей
(М.СПК-4) Способность оценивать результаты и вклад служб и подразделений в реализацию проектов, проводить аналитические исследования и осуществлять консультационную деятельность в сфере актуальных проблем управления проектами и предпринимательской деятельности	(М.СПК-4.Ум.2) Уметь выявлять предпочтения и формализовывать мнения лиц, обращающихся за консультацией в области управления проектами и предпринимательской деятельности

4. 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 — семинары, 24 академических часов — индивидуальная контактная работа, 56 академических часов составляет самостоятельная работа магистранта.

5. ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: используется электронная информационная среды экономического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова «ON.ECON».

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Название раздела/темы	Всего, часы	В том числе			
		Контактная работа с преподавателем			Самостоятельная работа магистранта, часы
		Семинары, часы	Групповая, часы	Индивидуальная, часы	

Тема 1. Роль и значение коммуникаций в постиндустриальном бизнесе и карьерном успехе. Особенности человеческого восприятия и структура процесса коммуникаций. Цели, виды, формы и каналы деловых коммуникаций. Понятие подходящего формата коммуникаций.	18	4	-	4	10
Тема 2. Устные коммуникативные техники: раппорт, активное слушание. Особенности реализации техник в устном и письменном форматах. Особенности коммуникаций с «выключенным» визуальным каналом. Письменные деловые коммуникации.	16	4	-	4	8
Тема 3. Эмоции как фактор и результат коммуникаций. Роль эмоций субъектов в результатах бизнеса. Особенности деловых коммуникаций разных психотипов. Границы психологической нормы в деловых коммуникациях.	14	8	-	4	2
Тема 4. Манипуляции и психологический прессинг в деловых коммуникациях. Управление стрессом в конфликтных коммуникациях. Роль ценностей, убеждений, ожиданий и установок в коммуникациях.	16	4	-	4	8
Тема 5. Коммуникации в группах. Понятие группы. Малые и большие группы. Групповые эффекты в коммуникациях	6	4	-	-	2
Текущая аттестация: <i>разбор домашних работ</i>	4		-	4	
Подготовка учебного проекта	24		-	4	20
Промежуточная аттестация: <i>презентация и защита проекта</i>	10	4	-		6
Всего	108	28	-	24	56

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.

Основная литература:

1. Абдульманов С., Борисов Д., Кибкало Д. «Бизнес как игра» Манн, Иванов и Фербер; М.; 2016
2. Емельянов Е.Н., Поварницына С.Е. «Психология бизнеса». М.: Армада, 1998.
3. Кроль Л.М., Е.Л. Михайлова «Человек-оркестр: микроструктура общения». М.- ТОО «Независимая фирма «Класс», 1999
4. Красностанова М. В. «Психологические аспекты внедрения инноваций и изменений в работу современных организаций». М., 2019.
5. Лаундес Л. «Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций». М., 2007
6. Лефевр В.А. «Рефлексия». М.,2003
7. Розенцвейг Фил. Эффект Ореола. ...и другие восемь иллюзий, вводящие менеджеров в заблуждение. BestBusinessBooks, 2008
8. 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:

1. Красностанова М.В. «Психологические аспекты внедрения инноваций и изменений в работу современных организаций». М., 2019.
2. Лаундес Л. «Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций». М., 2007
3. 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:

1. Красностанова М.В. «Психологические аспекты внедрения инноваций и изменений в работу современных организаций». М., 2019.
2. Психология Учебник под редакцией Б.А. Сосновского, М. 2008
3. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб., 2000.
4. Шабанов С. Алешина А. «Эмоциональный интеллект. Российская практика». М.,2014.

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:

1. Кириллов И. О. Стресс-серфинг. М., 2013
2. Психология Учебник под редакцией Б.А. Сосновского, М. 2008
3. Селье Г., Стресс без дистресса, пер. с англ., М., 1979;

4. Сидоренко Е. В. «Тренинг влияния и противостояния влиянию». СПб, 2004 (главы 1-6).
5. Чалдини Р. Психология влияния». М., 2016

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

Основная литература:

1. Кови Стивен Р. «7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности», 2-е изд., М., Альпина Бизнес Букс: 2007
2. Кэтлин К., Мэтюз Д. Путь собственника – М., 2007
3. Харский К. Ценностное управление для бизнеса. М., 2019
4. Пригожин А.И. «Цели и ценности» М., 2010
5. Франкл В. «Человек в поисках смысла». М., 1985

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Шкала оценивания результатов (баллы) по дисциплине:

Результаты обучения по дисциплине	Виды оценочных средств
<p>(УК-2.Ум.1) Уметь анализировать и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития</p> <p>(УК-2.Ум.2) Уметь самостоятельно выявлять мотивы, определять стимулы и выстраивать траекторию для саморазвития с учетом целей профессионального роста и требований рынка труда</p> <p>(УК-2.Ум.3) Уметь анализировать и корректировать планы личного и профессионального развития в процессе самореализации</p> <p>(ОПК-2.Зн.1) Знать социокультурные различия в поведении людей</p> <p>(ОПК-2.Ум.1) Уметь адекватно учитывать особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними</p> <p>(ОПК-2.Ум.2) Уметь создавать и поддерживать недискриминационную среду взаимодействия при выполнении командной работы</p>	<p>Задания в рамках аудиторных занятий</p>
<p>(УК-3.Ум.2) Уметь анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности, и определять меры социальной и этической ответственности за принятые решения</p> <p>(УК-3.Ум.3) Уметь эффективно действовать в нестандартных ситуациях с учетом этических и социальных норм</p> <p>(М.ПК-1.Ум.1) Уметь использовать инструменты управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями</p> <p>(М.ПК-1.Ум.2) Уметь адаптировать методы управления к специфике организаций, подразделений, проектов и сетей</p> <p>(М.СПК-4.Ум.2) Уметь выявлять предпочтения и формализовывать мнения лиц, обращающихся за консультацией в области управления проектами и предпринимательской деятельности</p>	<p>Самостоятельная работа 1-3</p>

(УК-3.Зн.1) Знать основные принципы профессиональной этики и формы социальной и этической ответственности за принятые решения (ОПК-3.Зн.2) Знать актуальные проблемы и тенденции развития соответствующей научной области (ОПК-4.Зн.1) Знать методы оценки внутренней и внешней среды организации	Итоговая работа
---	-----------------

Виды оценочных средств	Баллы
Задания в рамках аудиторных занятий	78 (всего за 6 аудиторных занятий = 13*6)
Итоговая работа	30
Самостоятельная работа 1	13
Самостоятельная работа 2	13
Самостоятельная работа 3	16

Оценка по дисциплине 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

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».

Типовые задания, методические рекомендации по их подготовке и требования к их выполнению:

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). Требования к проекту: в исследовательской группе из 2-4 чел. (всего должно быть сделано 3 групповых проекта на всю группу) сделать следующее:

1. найти и отреферировать современные зарубежные и российские исследования (статьи, Интернет-ресурсы, книги) на тему коммуникаций в бизнесе (маркетинг, менеджмент, психология и др.), изданные не позднее 2005 г. Всего не менее 5 источников;
2. написать реферат по ним объемом не менее 13-17 стр., 1,5 интервал, 12 шрифт;
3. подготовить выступление со слайдами по этому реферату продолжительностью 5-7 мин.

Критерии оценки:

1. Найденные новые источники
2. Процент авторского текста
3. Связь содержания с прослушанным курсом
4. Дизайн и логичность слайдов

8. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Абдульманов С., Борисов Д., Кибкало Д. «Бизнес как игра» Манн, Иванов и Фербер; М.; 2016
2. Альтшуллер Г., Верткин И. «Как стать гением: жизненная стратегия творческой личности», М.: 1994.
3. Емельянов Е.Н., Поварницына С.Е. «Психология бизнеса». М.: Армада, 1998.
4. Зверева Н. « Я говорю –меня слушают». М., 2012
5. Красностанова М.В. «Психологические аспекты внедрения инноваций и изменений в работу современных организаций». М., 2019.
6. Кэтлин К., Мэтюз Д. Путь собственника – М., 2007
7. Лаундес Л. «Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций». М., 2007
8. Лефевр В.А. «Рефлексия». М.,2003
9. Пригожин А.И. «Цели и ценности» М., 2010
10. Розенцвейг Фил. Эффект Ореола. ...и другие восемь иллюзий, вводящие менеджеров в заблуждение. BestBusinessBooks, 2008
11. Франкл В. «Человек в поисках смысла». М., 1985
12. Харский К. Ценностное управление для бизнеса. М., 2019
13. Шабанов С. Алешина А. «Эмоциональный интеллект. Российская практика». М.,2014.

Дополнительная литература

1. Белбин Мередит Р. Команды менеджеров. Секреты успеха и причины неудач. НРРО: 2003
2. Джозеф О'Коннор, Джон Сеймор. Введение в нейролингвистическое программирование. М.,1997
3. Кроль Л.М., Е.Л. Михайлова «Человек-оркестр: микроструктура общения». М.-ТОО «Независимая фирма «Класс», 1999
4. Ниренберг Дх. «Маэстро переговоров»: Деловой бестселлер. /Пер с англ. М. 1997
5. Паттерсон К., Гренни Д. Мак-Милан Р., Свитцлер Э. «Управление конфликтом». М., Спб., Киев: Вильямс, 2008.
6. Роджер Фишер, Уильям Юри. Путь к согласию или переговоры без поражения С-Петербург, 2000 г.
7. Херб Коэн «ВЫ МОЖЕТЕ ДОГОВОРИТЬСЯ» М: Издательский дом "Довгань" — 1998

8.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

Microsoft Office (PowerPoint, Word, Excel), LCD-проектор.

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Ресурсы институциональной подписки экономического факультета МГУ

8.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Образовательный портал экономического факультета МГУ on.econ.msu.ru

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;
- портал экономического факультета МГУ (www.on.econ.msu.ru);
- доступ студента в институциональную подписку факультета;
- наличие доски для письма маркером.

9. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ: русский

10. ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: Красностанова М.В.

11. АВТОР ПРОГРАММЫ: Красностанова М.В.