

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова  
Филиал МГУ в г. Грозном

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора  
Филиала – руководитель  
образовательных программ  
А.С. Воронцов

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины:**

Деловые коммуникации

---

**Уровень высшего образования:**

Бакалавриат

---

**Направление подготовки:**

38.03.02 «Менеджмент»

---

**Направленность (профиль) ОПОП:**

«Общий»

---

**Форма обучения:**

Очная

---

Москва 2023 г.

### 1. Наименование дисциплины:

Автор программы: д.э.н., проф. Лучко М.Л.  
Телефон, e-mail: 8-903-242-45-02; mluchko@bk.ru  
Уровень высшего образования: бакалавриат  
Направление подготовки: Менеджмент  
Язык преподавания дисциплины: русский

### 2. Статус и место дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки бакалавра (данные берутся из учебного плана)

Статус дисциплины: *обязательная*

Семестр: 3.

Пререквизиты: Введение в менеджмент, Социальная психология

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций и результатов обучения:

Формируемые компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4)	(ОК4.РОЗ-01) Знать основы этики бизнеса и правила делового этикета
Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	(ОПК4.РОЗ-01) Знать ключевые понятия в сфере деловых коммуникаций и особенности различных форм и видов деловых коммуникаций (ОПК4.РОЗ-02) Знать основные модели проведения деловых переговоров и типовые ошибки на деловых переговорах (ОПК4.РОУ-01) Уметь выявлять факторы эффективности процесса деловых коммуникаций и преодолевать трудности в процессе деловых коммуникаций (ОПК4.РОУ-02) Уметь осуществлять коммуникации с помощью цифровых технологий, в том числе участвовать в вебинарах (ОПК4.РОУ-03) Уметь эффективно проводить деловые переговоры, в том числе переговоры «win-win» (ОПК4.РОУ-04) Уметь подготовить и провести эффективную презентацию проекта, взаимодействуя с аудиторией во время презентации (ОПК4.РОУ-05) Уметь успешно выступить перед аудиторией и проявлять стрессоустойчивость во время публичного выступления
Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а	(ПК1.РОЗ-01) Знать методы командной работы (ПК1.РОЗ-02) Знать модель личностно-деловых качеств менеджера (ПК1.РОЗ-03) Знать мотивирующее значение

также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)	критики (ПК1.РОЗ-04) Знать роль фактора обучаемости в деловых успехах менеджера (ПК1.РОЗ-05) Знать роль креативности и оригинальности мышления для развития личности и деловых успехов (ПК1.РОУ-01) Уметь организовывать эффективную командную работу
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 (ПК-2)	(ПК2.РОЗ-01) Знать эффект «третьего пути» для решения поставленных задач (ПК2.РОУ-01) Уметь найти нестандартное решение на переговорах (ПК2.РОУ-02) Уметь преодолеть предубеждённое отношение аудитории на ораторском тренинге и презентации проекта (ПК2.РОУ-03) Уметь провести вебинар по сложной проблематике

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ

Объем дисциплины составляет 3 зачётные единицы, всего 108 академических часов, из которых, 50 часов составляет контактная работа студента с преподавателем ( 18 часа - занятия лекционного типа, 24 часа - занятия семинарского типа, 4 - консультации, 4 - промежуточная аттестация), 58 часов составляет самостоятельная работа студента.

Название темы	Трудоемкость (в академических часах) по видам работ							Самостоятельная работа студента, часы
	Всего часов	Контактная работа студента с преподавателем, часы					Промежуточная аттестация (экзамен)	
		Всего часов контактной работы	в том числе					
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Консультации			
кнч	перед промежуточной аттестацией							
Тема 1. Понятие этики бизнеса и ее основных принципов.		4	2	2				-
Тема 2. Виды и формы деловых коммуникаций.		4	2	2				4
Тема 3. Основные факторы успеха деловых коммуникаций.		4	2	2				4
Тема 4. Основы ораторского мастерства.		6	2	4				8
Тема 5. Эффективное проведение деловых встреч и переговоров.		6	2	2				8

Тема 6. Презентация проектов.		6	2	4				8
Тема 7. Участие в вебинарах, видеоконференциях		6	2	2				8
Тема 8. Кросс-культурные различия в деловых коммуникациях и проблемы их преодоления		4	2	4				4
Тема 9. Встреча с представителем компании.		2	2	2				-
Консультация перед промежуточной аттестацией		2				2		
Промежуточная аттестация (экзамен)		4					4	14
Всего часов	108	50	18	24	2	2	4	58

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ

### Тема 1. Понятие этики бизнеса и ее основных принципов (2 часа).

#### Содержание темы

Соотношение понятий «этики бизнеса» и «делового этикета».

Основные виды деловых отношений. Стейкхолдеры и их ключевые группы.

Принципы этики бизнеса в эпоху цифровой экономики.

Современные формы инкорпорирования этики бизнеса.

#### Основная литература:

1. Лучко М.Л. Этика бизнеса: фактор успеха. М.. ЭКСМО, 2006.

2. Громов А., Давыдов И., Мороз О. Как эпоха цифры взорвала жизнь обычного обывателя. – [www.etika.nplus1.ru/etichka/blowmind](http://www.etika.nplus1.ru/etichka/blowmind) -

3. Федюнин Д., Гончарова Н. Современные особенности построения цифровых коммуникаций и их эффективность. - <http://cfin.ru/press/practical/2012-11/05/shtml>

### Семинар 1.

*Выработка по малым группам (3 человека) этического кодекса созданной самостоятельно компании. Малый или средний бизнес. Российская компания в г. Москве. Рекомендации даны на лекции 1.*

### Тема 2. Виды и формы деловых коммуникаций (2 часа).

#### Содержание темы.

Понятие деловых коммуникаций. Виды деловых коммуникаций. Специфика различных форм коммуникаций в «цифровую эпоху»: электронная почта, социальные сети, мессенджеры, брифы, сторителлинг, выступления в стиле TED.

Роль эффективности деловых коммуникаций в успешной работе менеджера. Построение модели личностно-деловых качеств современного менеджера.

Основные принципы и условия эффективного делового общения. Наиболее типичные ошибки в процессе делового общения.

Особенности телефонной коммуникации: общие принципы и специфические особенности общения.

Особенности письменной коммуникации в зависимости от адресата и цели сообщения.

### **Основная литература:**

1. Деловые коммуникации: как наладить эффективное общение. – <https://gr/articles/9701-delovye-kommunikatsii>
2. Деловое письмо: как правильно составить+образец – [gd.ru/articles/9625-delovoe-pismo](http://gd.ru/articles/9625-delovoe-pismo)
3. Кронгауз М. Этическая википедия и коммуникативные вызовы интернета. – [www.etika.nplus1.ru/etichka/ethics-wiki](http://www.etika.nplus1.ru/etichka/ethics-wiki)

## **Семинар 2. Презентация этического кодекса компании, выработанного в малых группах.**

### **Тема 3. Основные факторы успеха деловых коммуникаций (2 часа).**

#### **Содержание темы.**

Понятие визуальности и ее составляющих.

Этика поведения. Основы делового этикета при разных формах делового общения (прием посетителя, деловые переговоры, внутрифирменное совещание и т.п.).

Умение слушать и слышать – важнейший фактор успеха деловых коммуникаций. Мотивация к овладению навыками умения слушать и слышать. Помехи эффективному процессу слушания.

Трудности, которые приходится преодолевать слушающему.

#### **Основная литература.**

1. Жернакова М., Румянцева И. Деловые коммуникации. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата. - М., Юрайт, 2018.
2. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. Самое авторитетное руководство по «чтению мыслей». - М., 2017
3. Особенности общения в сети. Цифровой словарь. - <http://digitalvocabulary.ru/network-communication-on-the-run/>

## **Семинар 3. Групповая дискуссия о роли цифровых коммуникаций: преимущества и риски.**

### **Тема 4. Основы ораторского мастерства (2 часа).**

#### **Содержание.**

Виды выступлений. Основные условия успеха выступлений.

Алгоритм подготовки к выступлению.

Структурирование выступления: цель оратора на каждой стадии выступления и методы ее достижения.

Вопросы техники речи и рекомендации по работе над ней. Приемы, помогающие привлечь и удержать внимание слушателей.

Особенности поведения оратора во время выступления.

#### **Основная литература.**

1. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. – М., Попурри, 2019.
2. Гандапас. Р. К выступлению готов! Презентационный конструктор. М., Манн, Иванов и Фербер, 2018.

## **Семинары 4 и 5. Ораторские тренинги.**

### **Тема 5. Эффективное проведение деловых встреч и переговоров (2 часа).**

#### **Содержание**

Деловые встречи: специфика проведения. Основные факторы эффективности деловых встреч.

Этапы переговорного процесса. Подготовка к деловым переговорам Основные условия успеха переговоров.

Алгоритм проведения переговоров.

Различные стратегии проведения переговоров: принципиальные и позиционные переговоры («мягкий» и «жесткий» варианты). Особенности, сравнительный анализ, трудности реализации каждой из основных стратегий. Модели деловых переговоров на основе выбранных стратегий. Наиболее типичные ошибки при переговорах. Выходы из «тупика» на переговорах.

#### **Основная литература.**

1. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М., 2018.
2. Викулова Л.Г., Шарунов А.И. Основы теории коммуникации. Практикум. – М., АСТ, 2008.
2. Гэвин К. Переговоры. Полный курс. – М., Альпина Паблишер, 2019.

### **Семинар 6. Отработка проведения деловой встречи с посетителем, внутрифирменного совещания.**

#### **Тема 6. Презентация проектов (2 часа).**

##### **Содержание.**

Цели и задачи презентации. Содержание и структура презентации. Стили оформления презентации.

Анализ целевой аудитории.

Особенности поведения выступающего.

Основные ошибки в подготовке презентаций. Факторы успеха.

##### **Основная литература.**

1. Презентация проекта. – <https://www.econ.msu.ru/cmt2/lib/c/807/file/Prez.doc>
2. Салливан Д. Проще говоря: как писать письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами. - М., Альпина Паблишер, 2019.

### **Семинары 7 и 8. Презентации проектов.**

#### **Тема 7. Участие в вебинарах, видеоконференциях (2 часа).**

##### **Содержание**

Особенности участия в видеоконференциях и вебинарах.

Особенности проведения первоначальной фазы вебинара. Определение целевой аудитории.

Построение коммуникаций в чате.

Эффективность выступлений и эффективность процесса слушания.

Типовые ошибки.

##### **Основная литература.**

1. Как провести вебинар. – [webinar.ru/articles/webinari-chto-eto-takoe](http://webinar.ru/articles/webinari-chto-eto-takoe)
2. Как проводить вебинар? 5 шагов проведения вебинара = [youtube.com/watch?v=ENPWBATCvBY](https://www.youtube.com/watch?v=ENPWBATCvBY)

### **Семинар 9. Проведение вебинара.**

#### **Тема 8. Кросс-культурные различия в деловых коммуникациях и проблемы их преодоления (2 часа).**

##### **Содержание.**

Различные классификации культурных кластеров и их основные характеристики. Классификация культурных кластеров Р.Д. Льюиса.

Проблемы преодоления кросс-культурных различий.

Кросс-культурные различия при проведении деловых переговоров с представителями разных культурных кластеров.

##### **Основная литература.**

1. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. - М., Дело, 2011.
2. Мельникова Ю.Н., Дзенс Н.И., Багана Ж. Основы теории межкультурной коммуникации. - Учебное пособие. – М., Флинта, Наука, 2017.

### **Семинары 10 и 11. Проведение игры «переговоры с зарубежными партнерами»**

**Тема 9. Встреча с представителем российской (зарубежной) компании о роли деловых коммуникаций в условиях цифровизации (2 часа).**

#### **Основная литература.**

1. Вишневецкий Я.Л. Одиночество в сети. – М., Жанры, 2017.
2. Мороз О. Научный контекст: человек, машина и цифровая этика. - [www.etika.nplus1.ru/etichka/bibliograph](http://www.etika.nplus1.ru/etichka/bibliograph)

**Семинар 12. Обсуждение в малых группах (по 5-6 человек) влияния развития цифровой экономики на развитие общества и личности. Устная презентация.**

## **6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература:**

1. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражений. Гарвардский метод. – М., Манн, Иванов и Фербер, 2018

2. Эффективные коммуникации. - Harvard Business Review. 10 лучших статей. - Альпина Паблицер, 2019

### **Дополнительная литература:**

1. Бенджамин Б., Саймон А., Игер Э. Совсем другой разговор. Как перевести любую дискуссию в конструктивное русло. – М., Альпина Паблицер, 2018.
2. Виды коммуникаций в цифровой среде. – <https://sietarrussia.ru/2018/11/20/виды-коммуникаций-в-цифровой-среде>
3. Галло К. Презентация. Уроки убеждения от лидера Стива Джобса. – М., Манн, Иванов и Фербер, 2013.
4. Галло К. Презентации в стиле TED. 9 приемов лучших в мире выступлений. – М., Альпина Паблицер, 2019.
5. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. - М., Попурри, 2019.
6. Кеннеди Д., Уэлш-Филлипс К. Жесткий SMM. Выжать из соцсетей максимум. – М., 2019/
7. Кови С.Р. 7 навыков высокоэффективных людей: мощные инструменты развития личности. - М., Альпина Диджитал, 2017.
8. Савельева А. Регуляторы расследуют, как цифровые гиганты нарушают конфиденциальность. - 07.08.19. <https://www.it-world.ru/it-news/it/147596.html>
9. Список 250. Самые популярные и новые социальные сети. - <https://socialmedialist.org/spisok-sotsialnykh-setey.html>
10. Цифровой этикет: как выстраивать эффективные коммуникации и быть понятым в современном мире. - <https://hr-portal.ru/article/cifrovoy-etiket>
11. Цицерон М.Т. Об ораторском искусстве. - С комментариями и объяснениями Александра Маркова. - М., АСТ, 2019.
12. NYT назвала признаком бедности потребление цифровых услуг. - <https://www.rbc.ru/society/26/03/2019/5c99f7ec9a7947b8ec31c535>

## **Базы данных и Интернет-ресурсы**

- Портал HR - [www.hr-portal.ru](http://www.hr-portal.ru)
- Сайт «Корпоративная культура» - [www.corpculture.ru](http://www.corpculture.ru)
- Сайт журнала «Этика бизнеса» - [www.businessinethics.com](http://www.businessinethics.com)
- Сайт журнала Harvard Business Review (на русском языке) – <https://hbr-russia.ru>
- Сайт журнала Harvard Business Review (на английском языке) - <https://hbr.org>
- Сайт журнала International Journal of Communication - <https://ijoc.org/index.php/ijoc>
- Сайт журнала Management Today - <https://www.managementtoday.co.uk>

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

### ***Формы проведения занятий (контактной работы):***

- *интерактивные лекции в форме диалога со студентами*
- *встречи с представителями российских (зарубежных) компаний,*
- *деловая игра «Переговоры с зарубежными партнерами»*
- *ораторский тренинг*
- *вебинар*
- *презентация проекта*
- *видео ролики и отрывки из фильмов*
- *работы в малых группах с презентацией результатов*
- *игровые ситуации*
- *групповые дискуссии*

### ***Формы самостоятельной работы студентов:***

- *подготовка к деловой игре «Переговоры с зарубежными партнерами»*
- *подготовка к публичному выступлению*
- *разработка и подготовка вебинара*
- *подготовка презентации*

### **Деловая игра «Переговоры с зарубежными партнерами»**

**Цель игры** – на основе знаний о проведении деловых переговорах и особенностях их проведения с представителями разных культурных кластеров, применить модель «принципиальных переговоров» и прийти к соглашению

**Состав участников:** 2 чел. представляют российскую компанию, 2 чел. – зарубежную компанию; 1 чел. - наблюдатель

Участники должны создать совместное предприятие (СП) на территории одной из стран-участниц переговоров. Заранее определяется сфера деятельности предприятия.

Каждой стороне преподаватель сообщает о задачах, которые они должны решить.

В конце переговоров подводятся итоги, сами участники и наблюдатель оценивают, как они достигали поставленных задач, а также межличностные отношения и командную работу.

### **Ораторский тренинг**

**Цель тренинга** – на основе знаний об основных условиях успеха выступления; этапах подготовки; структурирования речи; средствах привлечения внимания слушателей; типичных ошибках выступающего; особенностей поведения оратора надо заинтересовать аудиторию и сохранить этот интерес до конца выступления.



**Задачи:** установить контакт с аудиторией и продемонстрировать грамотную, четкую, правильную и эмоционально окрашенную речь.

**Проблематика** – любая (не запрещенная к пропаганде в обществе).

**Речь** должна быть не информационная, а убеждающая или побуждающая.

**Время выступления** -8-10 минут.

**Нельзя** пользоваться записями и проектором. **Можно** рисовать что-то на доске.

После тренинга проводится обсуждение выступления в группе.

### **Презентация**

**Время:** 8-10 минут.

**Примерные темы:**

1. Почему я пошел учиться на экономический факультет МГУ.
  2. Ключевые мотиваторы для выбора работы.
  3. Как завести и не растерять друзей с помощью средств «цифрового общения».
  4. Как выбрать самую лучшую девушку с помощью средств «цифрового общения».
  5. Как выбрать самого интересного молодого человека с помощью средств «цифрового общения».
  6. Как правильно определить целевую аудиторию и привлечь ее к покупке определенных услуг (образовательных, развлекательных и пр.)
  7. Как правильно записать ролик в Youtube.
  8. Как правильно вести Инстаграм.
  9. Как реагировать на хейтеров в социальных сетях.
  10. Какие книги я советую прочитать моим одноклассникам и почему.
  11. Какие фильмы я советую посмотреть моим одноклассникам и почему.
  12. Какую музыку я советую слушать моим одноклассникам и почему.
- После презентации проводится обсуждение в группе.

## 8. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
<p><u>Эффективная коммуникация</u></p> <p><i>Знать: основы теории коммуникаций</i></p> <p><i>Уметь: коммуницировать с членами группы, дискутировать и отстаивать свое мнение</i></p>	<p>Работа на занятиях; встреча с представителем компании; участие в вебинаре; участие в деловых переговорах, участие в групповых дискуссиях и в работе в малых группах</p>
<p><u>Работа в команде</u></p> <p><i>Знать: основные принципы работы в команде</i></p> <p><i>Уметь: выполнять свою функцию в команде</i></p>	<p>Работа на занятиях; участие в вебинаре; участие в деловых переговорах, участие в групповых дискуссиях и в работе в малых группах</p>
<p><u>Межличностные навыки</u></p> <p><i>Знать: основы построения межличностных отношений</i></p> <p><i>Уметь: выстраивать отношения с людьми разных психотипов, урегулировать спорные ситуации, решать конфликты</i></p>	<p>Участие в ораторском тренинге; презентация проекта; участие в деловых переговорах, участие в групповых дискуссиях и в работе в малых группах</p>
<p><u>Саморазвитие</u></p> <p><i>Знать: определить основные пути саморазвития</i></p> <p><i>Уметь: выбирать пути и методы реализации целей саморазвития в соответствии с жизненным этапом</i></p>	<p>Работа на занятиях; встреча с представителем компании; участие в деловых переговорах; участие в ораторском тренинге; презентация проекта; участие в вебинаре, участие в групповых дискуссиях и в работе в малых группах</p>
<p><u>Креативность</u></p> <p><i>Знать: роль креативности в саморазвитии личности</i></p> <p><i>Уметь: выбирать направления и формы личностного роста</i></p>	<p>Работа на занятиях; участие в ораторском тренинге; презентация проекта; участие в вебинаре; участие в деловых переговорах, участие в групповых дискуссиях и в работе в малых группах</p>

## 9. 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 на занятиях (текущий контроль)	30
Ораторский тренинг	15
Игра «Деловые переговоры с зарубежными партнерами»	25
Презентация проекта	20
Участие в вебинаре	15
Письменная итоговая работа	45

Оценка по курсу выставляется, исходя из следующих критериев:

Оценка	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<i>Отлично</i>	$\geq 127,5$	150
<i>Хорошо</i>	$\geq 97,5$	$< 127,5$
<i>Удовлетворительно</i>	$\geq 60$	$< 97,5$
<i>Неудовлетворительно</i>		$< 60$

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для организации занятий по дисциплине необходимы следующие технические средства обучения:

- мультимедийный класс
- «оп.есоп» для размещения материалов дисциплины
- для проведения вебинаров в компьютерном классе
- доска с маркерами

Автор программы – Лучко М.Л.

(подпись, расшифровка подписи)