

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 -

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
3. Кронгауз М. Этическая википедия и коммуникативные вызовы интернета. – 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
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

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. iПрезентация. 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
- Сайт «Корпоративная культура» - www.corpculture.ru
- Сайт журнала «Этика бизнеса» - 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> | ≥ 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)