

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт общественных наук
(наименование института)
Кафедра государственного управления и публичной политики
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой государственного управления и
публичной политики

Протокол от «17» сентября 2020 г.

№ 5 ГУ/10

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.20.05. Эффективные коммуникации (Communication efficiency)
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

Minor "Глобальное сотрудничество и международные проекты (Global cooperation and
international project management)"

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)
Стратегическое управление компаний (Liberal Arts)
направленность (профиль)

бакалавр
(квалификация)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2021

Москва, 2020 г.

Автор-составитель:

Доцент кафедры государственного управления и публичной политики Вербецкий А. Д
,

Заведующий кафедрой кандидат философских наук,
доцент кафедры государственного управления и публичной политики Балобанов А. Е.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	4
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	9
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
6.1. Основная литература.....	9
6.2. Дополнительная литература.....	10
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.	10
6.4. Нормативные правовые документы.....	10
6.5. Интернет-ресурсы.	10
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	11

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.20.05. Эффективные коммуникации (Communication efficiency) обеспечивает овладение следующими компетенциями компетенциями с учетом индикатора:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора компетенции	Наименование индикатора компетенции
СК ОС LA-22	Способен эффективно взаимодействовать в составе международных проектных команд	СК ОС LA-22.1	Использует знания особенностей кросс-культурных коммуникаций при работе в международных проектах.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код индикатора компетенции	Результаты обучения
СК ОС LA-22.1	на уровне знаний: о целях и проблемах глобального устойчивого развития; о психологических аспектах работы в международных командах
	на уровне умений: выстраивать устные и письменные коммуникации в междисциплинарных проектах; управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач; оценивать текущую ситуацию в международной среде для определения условий и ограничений в реализуемых проектах
	на уровне навыков: эффективно проводить переговоры; координирование участников международного проекта

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.01.20.05. Эффективные коммуникации (Communication efficiency) входит в состав обязательных дисциплин блока Б1.В «Вариативная часть» и изучается в 6 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часов (2 з.е.).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 28 академических /21 астрономических часов, на самостоятельную работу обучающихся – 44 академических /33 астрономических часов.

Содержание данной дисциплины опирается на ранее изученные дисциплины Б1.О.12. «Политология», Б1.О.ДВ.01.01.05 / Б1.О.ДВ.01.02.05 «Экономика»/ Экономика (Economics), Б1.В.ДВ.01.20.06. «Этика и психология международных команд».

Содержание данной дисциплины выступает опорой для изучения следующих дисциплин: Б1.В.ДВ.01.20.10 «Эмоциональный интеллект (Emotional intelligence) », которая изучается в 7 семестре.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Name of topics (sections)	The volume of the discipline, hour.					The form of the current control of academic performance*, intermediate certification**	
		Total	Contact work of students with the teacher by type of training sessions					CP
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Introduction to the discipline. Theoretical foundations of effective negotiations	12/9			4/3		8/6	D, Hw
Тема 2	Nonverbal means of communication	12/9			4/3		8/6	D, Hw
Тема 3	Speech culture of business conversation	12/9			4/3		8/6	D, Hw
Тема 4	Active forms of business communication	12/9			4/3		8/6	D, Hw
Тема 5	Conflicts in the business sphere	12/9			4/3		8/6	D, Hw
Тема 6	Effective communication	12/9			8/6		4/3	D, Hw
Interim certification								Test with the assessment
Bцero:		72/54			28/21		44/33	

*Hw – Home work

*D – Dispute

Content of the discipline

Topic 1. Introduction to the discipline. Theoretical foundations of effective negotiations

The essence, functions, and structure of communication. The essence, types and functions of business communication. Culture of business communication. The communicative side of communication. Structure and principles of communication. Model of the communication process.

Topic 2. Non-verbal means of communication

Kinesic features of communication. Classification and features of basic gestures. Characteristics of gestures and postures. International differences in gestures. Proxemic features of communication. The spatial location of the interlocutors and the distance between them. Relationships of partners in time. The negotiating table.

Topic 3. Speech culture of business conversation

Culture of speech of a business person. The concept and components of speech culture. Features of speech culture. Development of speech culture. Public appearances. Preparation for public speaking. Conditions and techniques for maintaining attention to the performance. End of the speech. Culture of business dispute.

Topic 4. Active forms of business communication

Business protocol: essence, characteristic, meaning. Business conversations. The concept of a business conversation. Structure and characteristics of the main stages of a business conversation. Methods and techniques. Business negotiations. Strategy and tactics of business negotiations. Preparation of business negotiations. Negotiation technology.

Topic 5. Conflicts in the business sphere

The nature and causes of conflicts. The nature and structure of the conflict. The concept of a conflictogen. Causes of conflicts. Conflict dynamics. Typology of conflicts. Classification and characterization of conflicts. Types of personal behavior in conflict situations. Conflict resolution.

Topic 6. Effective communication

Negotiation technology. Conclusion and analysis of the results of the negotiations. Culture of business meetings. General characteristics of meetings and meetings. Types and types of meetings.

Preparation and management of meetings. Features of communication with foreign partners.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. During the implementation of the discipline Б1.Б.ДВ.01.20.05. Communication efficiency, the following methods of current monitoring of students ' progress are used:

– when conducting seminar-type classes: dispute

4.1.2. Intermediate certification is conducted in the form of a test with an assessment (an oral answer to two questions).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Standard evaluation materials on topic 1

Discussion 1: Students will be asked to study the current definitions of the concept of "team" (give at least three definitions and comment on them).

Standard evaluation materials on topic 2

Discussion 2: Students will be asked to study the features of communication. Classifications and features of basic gestures. Characteristics of gestures and poses. International differences in gestures.

Sample evaluation materials on topic 3

Discussion 3: Students will be invited to study the development of speech culture and public speaking.

Standard evaluation materials on topic 4

Discussion 4: Students will be invited to learn the methods and techniques of business negotiations. Strategy and tactics of business negotiations.

Sample assessment materials on topic 5

Discussion 5: Students will be asked to explore the causes of conflict in negotiations. Conflict dynamics. Typology of conflicts.

Standard evaluation materials on topic 6

Discussion 6: Students will be asked to study the peculiarities of communication with foreign partners.

Sample list of homework topics

1. Self-diagnosis of preferred team roles using the methodology of R. M.

Belbin

2. Self-diagnosis of the psychotype using the method of D. Keirsey

3. The influence of the balance ratio of psychotypes on the efficiency of production and business.

4. The possibilities of using the Myers-Briggs methodology in the selection of personnel and the formation of a personnel reserve;

5. Using the integral approach of K. Wilber ("Thinking in 4 squares") to assess the feasibility of forming innovative teams in the organization;

6. Study of intra-group subcultures using the OCAI methodology. Cameron and R. Quinn;

7. Development of a scenario for a group mini-training using the method of D. Kolb: problem exercise-sherring-reframing-fixing exercise;

8. Development of a scenario for a group mini - training for generating ideas using the method "Choosing a random stimulus" (E. de Bono / M. Mikalko/E. A. Petrov);

9. Development of a mini-training scenario for a group public speech using the methodology of R. Gandapas.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций образовательной программы. Индикаторы и критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора компетенции	Наименование индикатора компетенции
СК ОС LA-22	Способен эффективно взаимодействовать в составе международных проектных команд	СК ОС LA-22.1	Использует знания особенностей кросс-культурных коммуникаций при работе в международных проектах

Индикатор оценивания	Критерий оценивания
СК ОС LA-22.1 Использует знания особенностей кросс-культурных коммуникаций при работе в международных проектах	<p>Базовый уровень - знает основы этикета культуры речи при ведении переговоров на международном уровне</p> <p>Повышенный уровень - может эффективно взаимодействовать с другими участниками международного проекта</p>

4.3.2 Типовые оценочные средства

The ticket consists of two theoretical questions about the discipline to confirm the theoretical knowledge.

Sample questions for the test with the assessment:

1. The concept and meaning of communication. General laws of communication;
2. Communication process (stages and elements of the communication process);
3. Feedback. Effective and ineffective feedback;
4. Horizontal and vertical (ascending and descending) communications;
5. Verbal communication;
6. Non-verbal communication;
7. Kinesic features of nonverbal communication;
8. Proxemic features of nonverbal communication;
9. Paralinguistic features of nonverbal communication;
10. Barriers to effective communication. Main ways to improve communication;
11. The concept of a communication network. Types of communication networks;
12. Electronic communications. The Internet as a means of communication;
13. Business negotiations as a communicative process. Preparatory stage of the negotiation process;
14. Forms of negotiations, style and tactics of negotiations. Evaluating the effectiveness of negotiations;
15. Business meetings. Preparation of the meeting;
16. Rules of discussion;
17. Speaking to an audience as a communication process. Preparation for the performance;
18. Managing the audience's attention, techniques for attracting attention. Activating listeners;
19. Preparation and implementation of the presentation. Defining the purpose of the presentation. Algorithm of the presentation preparation process;
20. Structure of the presentation. The specifics of the visual range of the presentation;
21. Business conversation on the phone;
22. Business letter. Classification of business letters;
23. Structure of the business letter. Requirements for the design of business letters. The label component of a business letter;
24. Psychological methods of influencing the partner;
25. Building an argument;
26. Types of questions and how to use them;

27. Parrying the comments of the interlocutors;
 28. Active listening as a means of effective communication. Rules for active listening;
 29. Criticism in business communication;
 30. Compliments in business communication;
 31. General problems of the theory and practice of business communications in the modern world;
 32. Protocol and etiquette of international communication;
 33. National peculiarities of business communication.

Шкала оценивания

Intermediate certification form	Evaluation criteria	Rating (points)
Oral answer to the exam ¹	<ul style="list-style-type: none"> The student sets out the content of the question in detail: exhaustively, consistently, clearly and argumentatively sets out the material. Demonstrates a critical assessment of the possibilities and limitations of the presented approach/ method: considers possible criticism, conditions in which these concepts or methods are not applicable. Demonstrates the ability to trace and reconstruct the authors' arguments on the topic, refers to primary sources or current research in the response. Explains the statement using local examples. Confidently answers additional questions, freely navigates the topic. 	Excellent (49-60)
	<ul style="list-style-type: none"> The student details the content of the ticket, but omits some aspects of the approach/method being considered. Demonstrates a critical assessment of the capabilities of the presented approach / method, but is not always able to trace its limitations. Demonstrates the ability to partially reconstruct the arguments of the authors referred to. Explains the statement using local examples. Answers additional questions on the topic with small pauses in the conversation. 	Good (37-48)
	<ul style="list-style-type: none"> The student presents the content of the ticket superficially; Demonstrates a critical assessment of the capabilities of the presented approach/method at the level of "common sense". Demonstrates the ability to partially reconstruct the arguments of the authors referred to, but makes mistakes. Explains the statement with examples, but can not always immediately justify their relevance. Answers additional questions on the topic with pauses in the conversation and errors. 	Satisfactory (25-36)
	<ul style="list-style-type: none"> The student presents the content of the ticket concisely, without reflecting the essence of the question; 	Unsatisfactory (0-24)

¹ Teachers are asked to evaluate the answer for each block according to 5 criteria, setting up to 12 points for each criterion, points are set for two questions separately.

Intermediate certification form	Evaluation criteria	Rating (points)
	<ul style="list-style-type: none"> Does not demonstrate a critical assessment of the capabilities of the presented approach / method. Unable to reconstruct the authors' arguments, makes serious mistakes. Does not use examples, or the suggested examples do not reflect the essence of the question. Does not answer additional questions on the topic. 	

Final grade for the semester

Setting the control	Points
Working in seminars	0 - 40
Test with the assessment	0 - 60
Total	Max 100

4.4. Методические материалы

The teacher monitors the current situation according to the specified forms of current control and makes recommendations to students to improve the quality of preparation for the intermediate control.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Given the large volume of materials being studied, it is extremely important that the student follows the teacher's instructions to prepare for each classroom session.

The lesson plan and recommended literature on the topics are provided at the beginning of the course. When working independently, the student is recommended to make a list of questions to the read sources and literature, paying special attention to incomprehensible concepts and historical details. In each practical lesson, you will be given time to study and explain them.

Section 6 (p. 6.1., p. 6.2.) contains a list of basic and additional literature, which is recommended to students when preparing for seminars and performing independent work.

Before the certification, a consultation is held, where students are provided with trial versions of control tasks.

The course assessment consists of the classroom activity in the seminar (practical) classes, the content of the answers in the seminar (practical) classes, the course assessment consists of the assessment of participation in the discussion of literature and student presentations in the seminar classes (40%) and the assessment of a short speech on the proposed topic in the seminar classes, as well as the performance of the final control test and answers to control questions in the exam (60 %).

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/455770>.
2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/452637>.

3. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/452227>.

4. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456270>

6.2. Дополнительная литература.

1. Фишер, Р. Эмоциональный интеллект в переговорах / Р. Фишер, Д. Шапиро ; перевод с английского Ю. Константиновой. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2015. — 336 с. — ISBN 978-5-00057-366-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/62380>.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhighs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ. (ред. от 05.05.2014г.)

2. Налоговый кодекс (часть первая, часть вторая) (ред. от 21.07.2014г.)

3. Федеральный закон РФ «Об акционерных обществах» от 26.12.1995г. (ред. от 21.07.2014г.), № 208-ФЗ

4. Федеральный закон РФ «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002г. (ред. от 12.03.2014г.), № 127-ФЗ

6.5. Интернет-ресурсы.

1. Academic Complete (платформа Ebook Central ProQuest). Политематическая коллекция из более 134 тыс. наименований научных электронных книг ведущих издательств мира. Доступ: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/mssesru/home.action>

2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

Ресурс содержит учебники, учебные пособия, монографии, периодические издания, справочники, словари, энциклопедии, видео- и аудиоматериалы, иллюстрированные издания по искусству, литературу нон-фикшн, художественную литературу. Доступ: <http://biblioclub.ru/>

3. Cambridge Journals Digital Archive. Архив журналов издательства Cambridge University Press - Cambridge Journals Digital Archive (CJDA), коллекция по гуманитарным и социальным наукам. Доступ: <https://www.cambridge.org/core>

4. Архив журналов издательства Oxford University Press. Коллекции по праву, экономике, социальным и гуманитарным дисциплинам. Доступ: <https://academic.oup.com/journals/>

5. Annual Reviews Electronic Back Volume Collection. Коллекция насчитывает более 1300 томов (начиная с 1932 г.) по 51 дисциплине, в том числе, социологии, политологии, антропологии, психологии и праву. Доступ: <http://www.annualreviews.org/page/subscriptions/2018ebvc>

6. JSTOR Open Access monographs. На сегодняшний день на платформе представлено 63 монографии из четырех авторитетных издательств University of California Press, University of Michigan Press, UCL Press, and Cornell University Press. Доступ:

<https://about.jstor.org/whats-in-jstor/books/open-access-books-jstor/>

7. Журнал С-news международной сети Culture link, Institute for International Relation, Croatia. Освещает вопросы развития культуры и культурного сотрудничества. Доступ: <http://www.culturelink.org/news/c-news/>

8. IPRbooks. Электронная библиотечная система IPRbooks - электронные учебники ведущих российских издательств учебной литературы, электронные версии периодических изданий. ЭБС содержит более 25 000 учебных и научных изданий по различным дисциплинам, 597 наименований российских и зарубежных журналов, большая часть которых входит в ВАК, предоставляет доступ к литературе более 300 федеральных, региональных, вузовских издательств, научно-исследовательских институтов. Доступ: <http://www.iprbookshop.ru/>

9. Мобильная Библиотека ЛитРес. Ассортимент ЛитРес насчитывает более 750 000 электронных книг на русском и иностранных языках, среди которых около 31 000 бесплатных книг. Каждый месяц в каталоге компании появляется более 2000 новых книг. Доступ: <http://biblio.litres.ru/>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудиториям (помещениям) для проведения занятий:

Для проведения практических занятий по дисциплине необходимо наличие ноутбука (компьютера) с установленным пакетом Microsoft® и мультимедийного проектора.

Требования к программному обеспечению общего пользования:

Специализированное оборудование и специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.