

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

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

Институт бизнеса и делового администрирования
Кафедра менеджмента

Утверждена

решением кафедры менеджмента

Протокол от «16» апреля 2019г. № 6

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.06 Современные коммуникации в менеджменте

направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Общий и стратегический менеджмент

Магистр

очно-заочная форма обучения

Год набора 2020

Москва, 2019 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Смехов Леонид Владимирович, к.ф.н., доцент ИБДА

Заведующий кафедрой менеджмента А.Л. Гапоненко

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2	Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
3	Содержание и структура дисциплины (модуля).....	5
4	Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	9
5	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	11
6	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	13
	6.1. Основная литература.....	13
	6.2. Дополнительная литература.....	13
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	13
	6.4. Нормативные правовые документы.....	13
	6.5. Интернет-ресурсы.....	13
	6.6. Иные источники.....	13
7	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	14

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Современные коммуникации в менеджменте:

УК –ОС 4- Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	Знать: 31 - базовые модели коммуникаций 32 – виды деловых коммуникаций
		Уметь: У1 - использовать в практической деятельности модель взаимовыгодных переговоров с целью построения долгосрочного сотрудничества
		Владеть: В1 техниками убеждения

Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Таблица 2.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	
Тема 1	Виды деловых коммуникаций.	7	2		1		4
Тема 2	Формы делового публичного выступления	7	2		1		4
Тема 3	Топика и аргументация.	7	2		1		4
Тема 4	Техники убеждения.	7	2		1		4
Тема 5	Композиция речи.	7	2		1		4
Тема 6	Невербальная коммуникация.	7	2		1		4
Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	7	2		1		4
Тема 8	Диалог	7	2		1		4
Тема 9	Нетворкинг и аттракция.	7	2		1		4
Тема 10	Совещания и переговоры	7	2		1		4
Промежуточная аттестация		2					
Всего:		72	20		10		40

Дисциплина Б1.Б.06 «Современные коммуникации в бизнесе» относится к дисциплинам базовой части программы магистерской подготовки направления 38.04.02 "Менеджмент". Ее освоение происходит во 2-ом семестре 1-го курса.

Предшествующими дисциплинами, на которых непосредственно базируется дисциплина, являются: Б1.Б.1 «Современный менеджмент», Б1.Б.02 «Теория организации и организационное поведение», Б1.Б.04 «Стратегический менеджмент и стратегический анализ. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы (72 часа). Астрономических часов -54.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 3.

Тема 1. Виды деловых коммуникаций.

Коммуникационные потребности, коммуникационные модели, коммуникационные технологии, современные средства коммуникации. Принципы и правила построения

эффективных коммуникаций в бизнесе. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций. Особенности коммуникационных барьеров в бизнесе и способы их преодоления.

Тема 2. Формы делового публичного выступления.

Пресс конференции, брифинги, заявления для печати. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях. Использование социальных сетей в бизнесе. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров. Конструирование речевого имиджа.

Тема 3. Топика и аргументация.

Речевая импровизация. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Техники и приемы речевой импровизации.

Тема 4. Техники убеждения.

Аргументация. Структура аргумента – силлогизм. Связь топики и аргументации. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации.

Тема 5. Композиция речи.

Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность, схема Энтони Дженкса, Квинтиллиана, хрия Ломоносова-Кошанского. Особенности различных схем, условия их использования.

Тема 6. Невербальная коммуникация.

Движения во время речи, жесты, поза. Воздействие невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты.

Тема 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.

Типы речевых эмоций. Локализация эмоций в структуре высказывания. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса.

Тема 8. Диалог.

Конструктивный, деструктивный сценарий диалога. Диалектика, софистика, эристика. Диалектика, софистика, эристика. Этос и его воплощение в речи. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта. Психологическое айкидо и его средства.

Тема 9. Нетворкинг и аттракция.

Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов.

Тема 10. Переговорные процессы.

Типы переговорщиков. Виды переговоров. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом. Правила проведения совещаний. Метод мозгового штурма. Правила проведения штурма, отбор идей

по итогам обсуждения. Модерация в группах разного формата. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка, телефонные переговоры.

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Перечисляются показатели, критерии и оценивание компетенций, формируемых при освоении дисциплины (модуля) по этапам их формирования (Табл. 5).

Таблица 5.

Показатели, критерии и оценивание компетенций по этапам их формирования

Наименование темы (раздела)	Код компетенции	Код ЗУН	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
Тема 1. Виды деловых коммуникаций. Коммуникационные потребности, коммуникационные модели, коммуникационные технологии, современные средства коммуникации. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций. Особенности коммуникационных барьеров в бизнесе и способы их преодоления.	УК ОС 4	З1, У1, В1	Знание базовые модели и навыки эффективного презентатора; Умение подготовить презентацию на заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств; Владение навыками установления контакта с аудиторией.	Знает базовые модели и навыки эффективного презентатора; Умеет подготовить презентацию на заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств; Владеет навыками установления контакта с аудиторией.	Зачтено
				Умеет подготовить презентацию на заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств; Владеет навыками установления контакта с аудиторией.	Не зачтено

<p>Тема 2. Формы делового публичного выступления. Пресс конференции, брифинги, заявления для печати. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях. Использование социальных сетей в бизнесе. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров. Конструирование речевого имиджа.</p>	УК ОС 4	31, У1, В1	<p>Знание сильных и слабых сторон своей презентационной модели Умение мотивировать аудиторию в соответствии со своим целями Владение непосредственными приемами регулирования эмоционального состояния в процессе презентации.</p>	<p>Знает сильные и слабые стороны своей презентационной модели; Умеет мотивировать аудиторию в соответствии со своим целями; Владеет непосредственными приемами регулирования эмоционального состояния в процессе презентации.</p> <p>Знает сильные и слабые стороны своей презентационной модели;</p>	<p>Зачтено</p> <p>Не зачтено</p>
<p>Тема 3. Топика и аргументация. Речевая импровизация. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Техники и приемы речевой импровизации. Тема 4. Техники убеждения. Аргументация.</p>	УК ОС 4	31, 32, У1, В1	<p>Знание базовые модели и навыки эффективного презентатора; определений, структуры и основных типов презентаций Умение подготовить презентацию на заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств; Владение навыками</p>	<p>Знает базовые модели и навыки эффективного презентатора; определение, структуру и основные типы презентаций Умеет подготовить презентацию на заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств; Владеет навыками установления</p>	Зачтено

<p>Голосовое воздействие.</p> <p>Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса.</p> <p>Тема 8.</p> <p>Диалог.</p> <p>Конструктивный, деструктивный сценарий диалога.</p> <p>Диалектика, софистика, эристика.</p> <p>Диалектика, софистика, эристика.</p> <p>Этос и его воплощение в речи.</p> <p>Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта.</p> <p>Психологическое айкидо и его средства.</p>			<p>заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств;</p> <p>Владение навыками установления контакта с аудиторией.</p>	<p>заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств;</p> <p>Владеет навыками установления контакта с аудиторией.</p> <p>Умеет подготовить презентацию на заданную тему в определенном контексте, с использованием различных вспомогательных средств;</p> <p>Владеет навыками установления контакта с аудиторией.</p>	Не зачтено
<p>Тема 9. Нетворкинг и аттракция.</p> <p>Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников.</p> <p>Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов.</p> <p>Тема 10. Сопровождения и переговоры</p> <p>Переговорные процессы. Типы переговорщиков.</p> <p>Виды переговоров.</p>	УК ОС 4	31, У1, У2, В1	<p>Знание сильных и слабых сторон своей презентационной модели;</p> <p>Умение мотивировать аудиторию в соответствии со своим целями; выбирать наиболее эффективные способы взаимодействия с другими людьми;</p> <p>Владение непосредственными приемами регулирования эмоционального состояния в процессе презентации</p>	<p>Знает сильные и слабые стороны своей презентационной модели;</p> <p>Умеет мотивировать аудиторию в соответствии со своим целями; выбирать наиболее эффективные способы взаимодействия с другими людьми</p> <p>Владеет непосредственными приемами регулирования эмоционального состояния в процессе презентации</p>	Зачтено

Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом.				Знает сильные и слабые стороны своей презентационной модели;	не зачтено
--	--	--	--	--	------------

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Примерные темы презентаций:

Тема презентации выбирается слушателем самостоятельно, с учетом заданного контекста (специфика аудитории, технические средства, мотивационная направленность, временные ограничения и т.д.)

Список вопросов для подготовки к зачету.

Не требуется

Обучение по дисциплине «Современные коммуникации в менеджменте» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические работы) и самостоятельной работы обучающихся. Семинарские занятия дисциплины «Современные коммуникации в бизнесе» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий, описанных в п.5.1. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к семинарским занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;

- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. И др. Эффективные коммуникации. М., Альпина Паблишер, 2018
2. Смехов Л.В., Популярная риторика М.: Просвещение, 2018

Дополнительная литература (список дополнительной литературы носит рекомендательный характер и может быть дополнен или изменен в соответствии со спецификой той или иной РПД)

1. Кеннеди Г., Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах М.: Альпина Бизнес Букс 2010
2. Новак Клаус, Гюрс Манфред. Умение договариваться. Руководство для тренеров. – М.: Вершина, 2000.
3. Улмер З., Селлнау Б., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация. – М., Гуманитарный центр, 2011
4. Фишер Роджер, Юри Уильям и Паттон Брюс Переговоры без поражения. М., МИФ, 2014.
5. Роудз Марк Как разговаривать с кем угодно. – М., МИФ, 2015.

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения обучения обучающихся по дисциплине «Современные коммуникации в менеджменте» Академия располагает следующей материально-технической базой:

- лекционными аудиториями, оборудованными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещениями для проведения семинарских и практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотекой, имеющей рабочие места для обучающихся, которые оснащены компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерными классами.