

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет рыночных технологий

Кафедра инвестиционно-строительного бизнеса

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
инвестиционно-строительного
бизнеса
Протокол от «19» июня 2019 г.
№ 12

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.06 Современные коммуникации в менеджменте

по направлению подготовки
38.04.02 – Менеджмент

Направленность (профиль) «Управление инвестиционно-строительной деятельностью»

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очно-заочная

Год набора - 2020

Москва, 2019 г.

Авторы-составители:

к.э.н. М.В. Введенская

к.ф.н., доцент ИБДА – Л.В. Смехов

Заведующий кафедрой инвестиционно-строительного бизнеса, д.э.н., профессор Н.Ю. Яськова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.06 «Современные коммуникации в менеджменте» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.1	Структурирование инвестиционно-строительной деятельности по видам, этапам, субъектам, проектам и др.

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

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-4.1	на уровне знаний: творческий потенциал, личность, коммуникации, методы исследования, деловое общение
	на уровне умений: учитывать особенности личности в различных ситуациях; выявлять коммуникативную природу основных социальных, культурных, экономических и политических процессов
	на уровне навыков: выражения различных коммуникативных намерений; представления деловой информации на различных бизнес-площадках в форме публичного выступления; соблюдения официального, нейтрального и неофициального стилей профессиональной коммуникации

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.	
	Всего	Семестр
		1
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	32	32
лекционного типа (Л)	20	20
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)		
практического (семинарского) типа	12	12

(ПЗ)			
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		40	40
Промежуточная аттестация	форма	зачет	зачет
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		72/2	72/2

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы, 32 академических часа выделено на контактную работу с преподавателем и 40 часов на самостоятельную работу обучающихся.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Дисциплина «Современные коммуникации в менеджменте» является опорой для ряда дисциплин: Деловой иностранный язык в профессиональной сфере, Геоинформационное моделирование инвестиционно-строительной деятельности, Современные проблемы управления строительством в условиях циклического развития, Саморегулирование в инвестиционно-строительной сфере.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	8	2		2		4	О
Тема 2	Формы делового публичного выступления	7	2		1		4	Д
Тема 3	Топика и аргументация	8	2		2		4	Эс
Тема 4	Техники убеждения	7	2		1		4	Эс
Тема 5	Композиция речи	7	2		1		4	Д
Тема 6	Невербальная коммуникация	7	2		1		4	Эс
Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты	7	2		1		4	О
Тема 8	Диалог	7	2		1		4	Эс
Тема 9	Нетворкинг и аттракция	7	2		1		4	Д
Тема 10	Совещания и переговоры	7	2		1		4	Д
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72	20		12		40	

Примечание:

** - формы текущего контроля успеваемости: эссе (Эс), опрос (О), диспут (Д).*

Содержание дисциплины

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, Квинтилиана, схема 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, эридика. Диалектика, софистика, эридика. 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. 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. В ходе реализации дисциплины «Современные коммуникации в менеджменте» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:
опрос, диспут, эссе;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов:
устный опрос.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): зачет в виде устного опроса с разбором типовых ситуаций.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Примерные вопросы для опроса

1. Основные направления деловых коммуникаций.
2. Понятие деловых коммуникаций и их место в обучении студентов.
3. Виды коммуникаций и их специфика.
4. Деловые коммуникации в рамках изучаемых дисциплин.
5. Порядок организации эффективных деловых коммуникаций.
6. Формирование цели, задачи, предмета, объекта.
7. Выбор методик ведения эффективных деловых коммуникаций.
8. Определение ограничений и ресурсов.
9. Технология проведения эффективных деловых коммуникаций в различных ситуациях в учебе и в бизнесе.
10. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.
11. Структура презентации.
12. Составление слайдов и подготовка раздаточных материалов докладчика.
13. Написание отчета по результатам исследования.
14. Представление выводов и разработка рекомендаций.

Примерные темы для диспута

Теоретические:

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.
2. Виды и формы коммуникации.
3. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия.
4. Невербальные аспекты деловой коммуникации.
5. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».
6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

Прикладные:

1. Примеры непонимания из деловой практики.
2. Структура личности в трансактном анализе.
3. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.
4. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.
5. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.
6. Эмоциональный интеллект (EQ) и его роль в деловой коммуникации.

Примерные темы для эссе

1. Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.
2. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
3. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
4. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
5. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
6. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
7. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
8. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.1	Структурирование инвестиционно-строительной деятельности по видам, этапам, субъектам, проектам и др.

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.1	Разработка коммуникационных схем взаимодействия участников инвестиционно-строительной деятельности Формализация инвестиционно-строительных процессов выделением типа взаимосвязи их участников	Степень логической взаимосвязи участников строительства Обоснованность и корректность выделения типа взаимосвязи

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1. Что такое коммуникации в бизнесе?
2. Каковы виды бизнес коммуникаций?
3. В чем состоит коммуникативный потенциал личности?
4. Что такое этика деловых отношений?
5. Каковы особенности деловой беседы?
6. В чем состоит коммуникативная сторона деловых отношений?
7. Каковы виды бизнес-коммуникаций?
8. Назовите основные стили коммуникации.
9. Приведите основные требования к публичной речи.
10. Особенности активного слушания.
11. Бизнес-коммуникации в управлении персоналом.
12. Коммуникации и корпоративная культура.
13. Манипуляции в коммуникации.
14. Научные проблемы коммуникации.
15. Методы воздействия на партнера.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Степень полноты особенностей инвестиционно-строительной деятельности Оценка эффективности методов организации деятельности проектных команд Полное владение особенностями инвестиционно-строительной деятельности, знание в полном объеме методов оценки эффективности организации деятельности проектных команд с учетом различий сотрудников
«не зачтено»	Не владение особенностями инвестиционно-строительной деятельности, не знание методов оценки эффективности организации деятельности проектных команд с учетом различий сотрудников

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Студент должен выполнить все задания и мероприятия, предусмотренные программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер и определяется:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Зачет проводится в устной форме: устные ответы на вопросы билета. В билете 1 теоретический вопрос и вопрос по типовой ситуации.

Процедура проведения зачета.

Обучающийся для сдачи зачета предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для подготовки к ответу.

Время подготовки ответа: 30-45 минут.

По истечении 45 минут каждый обучающийся устно отвечает экзаменатору и сдает свои маркированные листы бумаги.

Преподаватель может задать любой дополнительный вопрос обучающемуся из списка вопросов для подготовки к зачету в пределах пройденного учебного материала.

Результат по сдаче зачета объявляется студентам экзаменатором, вносится в аттестационную ведомость и в зачетную книжку.

Оценка «не зачтено» проставляется только в ведомости.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации; во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к лекции, 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.

Практические занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций, с проведением контрольных мероприятий.

Подготовка к практическим 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.

Подготовка к зачету

К зачету 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 изучения учебной дисциплины 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 зачету.

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

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Коммуникация как функция управления организацией.
2. Интерактивная функция общения в управлении.
3. Стратегическое планирование бизнес-коммуникаций.
4. Внешние условия реализации интегрированных бизнес-коммуникаций.
5. Комплекс бизнес-коммуникаций.
6. Психологические особенности публичного выступления.
7. Культура речи делового человека.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018. <http://www.iprbookshop.ru/82660.html>
2. Смехов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018. <https://iknigi.net/avtor-leonid-smehov/161645-populyarnaya-ritorika-leonid-smehov.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. - М.: Альпина Бизнес Букс 2010. <https://avidreaders.ru/read-book/dogovoritsya-mozhno-obo-vsem-kak-dobivatsya.html?p=1>
2. Новак Клаус, Гюрс Манфред. Умение договариваться. Руководство для тренеров - М.: Вершина, 2000. <https://www.libfox.ru/270954-gevin-kennedi-dogovoritsya-mozhno-obo-vsem-kak-dobivatsya-maksimuma-v-lyubyh-peregovorah.html>

3. Фишер Роджер, Юри Уильям и Паттон Брюс Переговоры без поражения. - М., МИФ, 2014. <https://avidreaders.ru/read-book/peregovory-bez-porazheniya-garvardskiy-metod.html>
4. Роудз Марк Как разговаривать с кем угодно. - М., МИФ, 2015. <https://www.e-reading.club/book.php?book=1050591>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Брайан Гарнер. Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Гарнер Брайан. — Электрон. текстовые данные. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — 978-5-91657-940-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются

6.5. Интернет-ресурсы

1. «Российское образование» - федеральный портал - <http://www.edu.ru/index.php>
2. Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/defaultx.asp?>
3. Электронная библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Федеральная университетская компьютерная сеть России – <http://www.runnet.ru/>
5. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru/>

6.6. Иные источники

Не используются.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80 % аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной

среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

[Bloomberg](#)

[EBSCO Publishing](#)

[eLIBRARY.RU](#)

[Emerging Markets Information Service](#)

[Google Scholar \(Google Академия\)](#)

[IMF eLibrary -](#)

[JSTOR](#)

[New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.](#)

[OECD iLibrary](#)

[Oxford Handbooks Online](#)

[Polpred.com Обзор СМИ](#)

[Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;](#)

[SCOPUS](#)

[Web of Science](#)

[Wiley Online Library](#)

[World Bank Elibrary](#)

[Архивы научных журналов NEICON](#)

[Интернет-сервис «Антиплагиат»](#)

[Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»](#)

[ЭБС Издательства "Лань"](#)

[ЭБС Юрайт](#)

[Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»](#)