

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

Факультет экономических и социальных наук
Кафедра английского языка

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой английского
языка

Протокол от «3» сентября
2019 г.

№ 11/02-05-01/19

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.Б.06 Современные коммуникации в бизнесе
(Modern communications in business)**

по направлению подготовки
38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки
«Master of Social Sciences (China and Global Governance)/Магистр наук
(Китай и глобальное управление). Англоязычная магистратура»

Квалификация
Магистр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2020

Москва, 2019 г.

Автор-составитель:

Доцент Липина А.А.

Заведующий кафедрой английского языка:

к.ф.н., Липина А.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание 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. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1.Дисциплина «Современные коммуникации» 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 письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.1	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач профессиональной деятельности

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

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-4.1	<p>на уровне знаний: знание основных задач профессиональной деятельности, для решения которых могут быть использованы коммуникативные навыки; знание этапов подготовки к переговорам; знание словарного запаса на профессиональные темы; знание стратегии перевода и использование справочной литературы для понимания оригинальной литературы по специальности; как обсуждать контракт и заключать сделку; как соотносить свою и англоязычную культуру; как использовать и преобразовывать изучаемые языковые формы в соответствии с социальными и культурными параметрами взаимодействия в сфере профессиональной коммуникации. на уровне умений: умение строить ясные, логичные высказывания, пользуясь необходимым набором средств коммуникации. Допускаются паузы в больших по объему высказываниях; умение осуществлять монологические высказывания и принимать участие в диалогическом общении адекватно целям, задачам, условиям общения и коммуникативному портрету партнера(-ов) по коммуникации; умение принимать участие в беседе или дискуссии; в ходе дискуссии аргументированно высказывать свою точку зрения и выражать несогласие с другими участниками; умение полноценно участвовать в интервью на английском языке при приеме на работу в иностранную компанию; умение вести переговоры на иностранном языке; умение улавливать значительную часть того, о чем говорится вокруг; умение понимать информацию при чтении текстов бытового характера, художественной литературы, газет, журналов адекватно целям; умение исправлять оговорки и ошибки в процессе своей речи; умение понимать разговорную речь в пределах литературной нормы в повседневной, социально-общественной, академической и профессиональной среде, живую и в записи (без сильного фонового шума или неверного построения дискурса, а также без незнакомых идиоматических выражений); умение поддерживать оживлённый разговор с носителями языка.</p> <p>на уровне навыков: навык по осуществлении коммуникации на русском и иностранном (ых) языках в устной и письменной форме; навык улавливать значительную часть того, о чем говорится вокруг; навык понимать разговорную речь в пределах литературной нормы в повседневной,</p>

	<p>социально-общественной, академической и профессиональной среде, живую и в записи (без сильного фонового шума или неверного построения дискурса, а также без незнакомых идиоматических выражений); навык продуктивной письменной речи профессионально ориентированного характера (т.е. уметь написать письмо и любое другое письменное сообщение делового характера); навык адаптировать свое высказывание к ситуации речевого общения; навык умения делать четкие, хорошо структурированные доклады, выступать с презентацией, развивая отдельные положения и заканчивая выводами; навык выразить мысль на базовом уровне, пользуясь необходимыми языковыми средствами; навык продуктивной письменной речи профессионально ориентированного характера (т.е. уметь написать письмо и любое другое письменное сообщение делового характера); навык широкого спектра языковых средств, позволяющих ясно и свободно выражать свои мысли на большое количество тем (повседневных, общих, профессиональных).</p>
--	---

2. Объём и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объём дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины – 72 часов, из них количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 12, в том числе: - занятий лекционного типа – 4, - занятий семинарского типа – 8.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 60. Формой промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом является зачет.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.06 «Современные коммуникации в бизнесе (Modern communications in business)» изучается в 1 семестре на 1 курсе магистратуры.

Дисциплина является основой для изучения всех следующих дисциплин.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем практических умений продуктивной письменной речи профессионально ориентированного характера и теоретических знаний в области широкого спектра языковых средств, позволяющих ясно и свободно выражать свои мысли на большое количество тем (повседневных, общих, профессиональных).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемост и**, промежуточ ной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций.	7	1				6	О
Тема 2	Формы делового публичного выступления.	8	1		1		6	Т
Тема 3	Топика и аргументация.	7			1		6	Т
Тема 4	Техники убеждения.	7			1		6	К
Тема 5	Композиция речи.	7			1		6	К
Тема 6	Невербальная коммуникация.	7			1		6	Т

Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	8	1		1		6	Т
Тема 8	Диалог	7			1		6	Т
Тема 9	Нетворкинг и аттракция.	7			1		6	О
Тема 10	Совещания и переговоры	7	1				6	Т
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	4		8		60	

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, Квинтиллиана, 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, 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. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Современные коммуникации в бизнесе» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий практического (семинарского) типа:

- Тестовые задания
- Устный опрос
- Диктант
- Кейс-стади
- Фронтальная письменная проверка понимания (на родном языке)

- при контроле результатов самостоятельной работы студента:

- Тестирование
- Устный опрос
- Контрольная работа
- Кейс-стади

4.1.2. Зачёт проводится с применением следующих методов (средств): зачёт в письменной форме (тестирование).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1

Applying for the job. Cover Letter. CV. Job Interview.

Типовые оценочные материалы по теме 2

Managing People and Projects. Management styles. Leadership. Motivational theories.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Communication via the telephone. Communication Skill Tips. Answering the phone. Connecting someone. When you need to put somebody on hold. When you don't understand the caller. Clarifying what your caller says. Taking a message for someone. Leaving a message for someone. Ending a conversation. Special situations.

Типовые оценочные материалы по теме 4

Presentations. Starting the presentation. Stating the main points. Showing graphics, transparencies, slides, etc. Moving to the next point. Giving more details. Referring back to an earlier point. Conclusion. Dealing with questions.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Business correspondence. Business Letters. Business Memos. Business Faxes. Business Email.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.1	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.1	Определяет правила деловой коммуникации; Определяет задачи профессиональной деятельности, которые могут быть решены с использованием коммуникативных навыков; Использует коммуникативные навыки для подготовки переговоров; Использует коммуникативные навыки для ведения переговоров; Решает задачи профессиональной деятельности с использованием коммуникативных навыков.	Применяет системный подход к профессиональной работе с окружающими людьми; Анализирует и проектирует эффективные межличностные, групповые и организационные коммуникации.

4.3.2. Типовые оценочные средства

Темы для самостоятельной подготовки:

- Business Letters. Business Memos. Business Faxes. Business Email
- Stating the main points. Showing graphics, transparencies, slides, etc. Moving to the next point. Giving more details. Referring back to an earlier point. Conclusion. Dealing with questions
- Communication Skill Tips. Answering the phone. Connecting someone. When

you need to put somebody on hold. When you don't understand the caller. Clarifying what your caller says. Taking a message for someone. Leaving a message for someone. Ending a conversation.

SPECIAL SITUATIONS

- Management styles. Leadership. Motivational theories
- CV. Job Interview.

Шкала оценивания

<p>86-100 Зачтено</p>	<p>Знать, как использовать и преобразовывать изучаемые языковые формы в соответствии с социальными и культурными параметрами взаимодействия в сфере профессиональной коммуникации; как обсуждать контракт и заключать сделку; как соотносить свою и англоязычную культуру.</p> <p>Уметь осуществлять монологические высказывания и принимать участие в диалогическом общении адекватно целям, задачам, условиям общения и коммуникативному портрету партнера(-ов) по коммуникации; принимать участие в беседе или дискуссии; в ходе дискуссии аргументированно высказывать свою точку зрения и выражать несогласие с другими участниками; полноценно участвовать в интервью на английском языке при приеме на работу в иностранную компанию.</p> <p>Владеть (уметь применять) широким спектром языковых средств, позволяющих ясно и свободно выражать свои мысли на большое количество тем (повседневных, общих, профессиональных); продуктивной письменной речью профессионально ориентированного характера (т.е. уметь написать письмо и любое другое письменное сообщение делового характера); умением адаптировать свое высказывание к ситуации речевого общения. умением делать четкие, хорошо структурированные доклады, выступать с презентацией, развивая отдельные положения и заканчивая выводами.</p> <p>Глубокие исчерпывающие знания материала всей дисциплины, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин; логическое и последовательное решение кейса, полученного на зачете; использование в необходимой мере при проведении тестирования материалов всей рекомендованной литературы.</p>
<p>66-85 Зачтено</p>	<p>Знать, как обсуждать контракт и заключать сделку и как соотносить свою и англоязычную культуру.</p> <p>Уметь исправлять оговорки и ошибки в процессе своей речи, понимать разговорную речь в пределах литературной нормы в повседневной, социально-общественной, академической и профессиональной среде, живую и в записи (без сильного фонового шума или неверного построения дискурса, а также без незнакомых идиоматических выражений), поддерживать оживленный разговор с носителями языка, строить ясные, логичные высказывания, пользуясь необходимым набором средств коммуникации. Допускаются паузы в больших по объему высказываниях.</p> <p>Владеть (уметь применять) должным запасом слов (около 800 лексических единиц) в академической и профессиональной сферах, адекватно употребляя их в речи профессионально ориентированного характера (т.е. уметь написать письмо и любое другое письменное сообщение делового характера).</p> <p>Твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при несущественных неточностях по отдельным вопросам при проведении тестирования.</p>

51-65 Зачтено	Знать, как осуществлять монологические высказывания на базовом уровне. Уметь улавливать значительную часть того, о чем говорится вокруг. понимать информацию при чтении текстов бытового характера, художественной литературы, газет, журналов адекватно целям; стратегии перевода и использование справочной литературы для понимания оригинальной литературы по специальности. Владеть (уметь применять) умением выразить мысль на базовом уровне, пользуясь необходимыми языковыми средствами должным запасом слов (около 400 лексических единиц) в академической и профессиональной сферах, адекватно употребляя их в речи. Твердое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при неточностях и несущественных ошибках в освещении отдельных положений.
0-50 Не зачтено	Не овладел перечисленными выше знаниями, умениями, навыками Неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов, грубые ошибки в решении кейса, непонимание сущности излагаемых вопросов.

4.4. Методические материалы

Продолжительность письменного зачета составляет не более 2 часов.

Тестовые задания делятся на: тесты первого уровня – с выбором ответа (закрытого типа). тесты без вариантов ответов (открытого типа). На выполнение одного задания закрытого типа должно уходить не более 3-4, на задания открытого типа - не более 10 минут.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям: каждому заданию обязательно присваивается порядковый номер, установленный согласно выбранной стратегии тестирования; контролируемые элементы разных учебных тем (понятия, действия) должны быть представлены в содержании заданий в равной степени; вопросы теста должны быть сформулированы четко, чтобы исключить фактор непонимания задания; задачи для тестов должны показать знание одного или нескольких понятий, формул, определений, они не должны быть слишком громоздкими или слишком простыми; в тесте должно быть четыре варианта ответов, при этом в качестве неверных ответов используются наиболее типичные ошибки; варианты ответов подбирать таким образом, чтобы не было возможности простой догадки или отбрасывания заведомо неподходящего ответ.

При проведении зачета в виде тестовых испытаний с использованием компьютерной техники на каждом рабочем месте должно быть не более одного студента. Требования, предъявляемые к студентам при выполнении тестовых заданий: со стола должны быть убраны все тетради и учебники; нельзя разговаривать во время теста; на листах с заданиями нельзя делать никаких пометок - все ответы необходимо писать только в специальных бланках; на бланке ответов обязательно должны быть указаны Ф.И.О., курс, предмет, дата выполнения задания; на каждый вопрос необходимо дать один наиболее полный и верный ответ.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе изучения дисциплины «Современные коммуникации в бизнесе (Modern communication in business)» используются разнообразные формы освоения дисциплины в ходе учебного процесса: лекции, семинары, опросы, тестирования, решение кейсов. Эффективное обучение предполагает планирование и рациональную организацию времени, отведенного на самостоятельную внеаудиторную работу студента. Рекомендуется организовать работу следующим образом: на регулярной основе до каждого аудиторного занятия просматривать данную программу с тем, чтобы иметь целостное представление о логике дисциплины и о предстоящей теме лекции, поможет ее более эффективному

восприятию. При этом у студента возникнут содержательные вопросы, которые могут быть предложены для обсуждения в ходе группового диспута.

Желательно предварительно бегло просмотреть соответствующий материал из источников в списке основной литературы, это поможет сформировать первичные знания о предмете. Рекомендуется также заранее просмотреть контрольные вопросы для дальнейшего самостоятельного изучения. чрезвычайно полезным является рассмотрение перечня контрольных вопросов для самостоятельной подготовки, содержащихся в конце текстов лекций по каждой теме курса.

После лекций следует более тщательно проработать материал в виде презентации преподавателя либо в другой форме, в том числе путем изучения рекомендованной учебной литературы. Помимо изучения рекомендованной литературы и материалов преподавателя, которое дает лишь минимальный стандартный объем информации, необходимо регулярное самостоятельное изыскание информации с обращением к разнообразным источникам: библиотечный фундаментальный и журнальный фонд, ресурсы сети интернет, формирование собственной учебной библиотеки.

Обязательным этапом самостоятельной работы является выполнение контрольных заданий по представлению преподавателя и закрепление изученного материала посредством решения кейсов, рассмотрения ситуаций и ответа на приведенные в программе вопросы к практикуму и тестовые задания.

Для более углубленного изучения дисциплины желательно инициативное выполнение тестов, решение задач, анализ ситуаций сверх обязательной программы. В этих целях рекомендуется установление контактов с преподавателем, активное вербальное и виртуальное общение в рамках индивидуальных консультаций. Это принесет пользу при изучении отдельных тем и разделов дисциплины, но и по эффективному использованию материалов учебно-методического комплекса.

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. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018.
2. Смехов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018.
3. Гуслякова А.В. Business English in the New Millennium М.: Московский педагогический государственный университет, 2016
4. Лукина Л.В. Курс английского языка для магистрантов. English Masters Course Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014
5. Шевелева С.А. Деловой английский М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.

6.2. Дополнительная литература:

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 Р., Селлнау Т., 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.
6. Меркулова Н.В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция Воронежский государственный архитектурностроительный университет ЭБС АСВ, 2013
7. Муртазина Э.И. Tolerance in intercultural communication. Knowledge and skills Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы:

1. Christine Johnson, Irene Barrall. Intelligent Business Upper-Intermediate Skills Book. Pearson Education Limited. 2014
2. Tonya Trappe, Graham Tullis. Intelligent Business Style Guide. Pearson Education Limited. 2014
3. Ivonna Dubicka, Margaret O'Keeffe. Market Leader. Advanced. Pearson. Longman, 2014.

6.4. Нормативные правовые документы

Не предусмотрено.

6.5. Интернет-ресурсы

Не предусмотрено.

6.6. Иные источники

Не предусмотрено.

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

- <http://thesaurus.com/>
- <http://www.oxforddictionaries.com/>
- <http://dictionary.cambridge.org/>
- <http://www.britannica.com>
- www.mygrammarlab.com
- <http://www.english-online.org>
- www.ted.com
- <http://www.uefap.com/>
- <http://www.bbc.co.uk/worldserviceradio>