

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 Деловые коммуникации (Business communication) (Деловое общение, Кросс-культурный менеджмент (Cross - Cultural Management), Этика переговоров и международные переговоры (Negotiation Ethics and International Negotiation))

Автор: Зарецкая Е.Н., зав.кафедрой социально-гуманитарных дисциплин, д.ф.н.

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.02 Менеджмент (Корпоративное управление)

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенции в области осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке(ах), в области разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде, в области организации работы команды исполнителей в корпорации

План курса:

Деловое общение

Тема 1. Характеристики формальных организаций. Менеджмент как основа деловой коммуникации

Функциональное определение менеджмента. Требования, предъявляемые к личности руководителя: наличие профессиональных, управленческих знаний, компетентность, умение анализировать и предвидеть. Управленческое решение как творческий акт субъекта, направленный на устранение проблем, возникших в объекте управления.

Методы принятия решений: декомпозиция, диагностика, экспертные оценки, метод Делфи, метод неспециалиста. Математический аппарат принятия решений: методы линейного программирования, теории вероятности, теории игр, логической аналогии и др. Номенклатура стилей управления. Категория лидерства. Психологический портрет «идеального» лидера.

Тема 2. Теория делового общения

Определение понятия коммуникации. Альтернативность рассмотрения коммуникативного пространства. Модель обмена информацией К.Шеннона: кодирование, каналы передачи, декодирование. Развёрнутая организационная коммуникативная модель. Прямые («лицом к миру») и опосредованные способы передачи информации. Номенклатура коммуникативных моделей. Обычаи и аксиомы человеческого общения (субъективные и объективные аспекты} Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения), общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Особенности делового общения. Основные виды делового общения. Деловое и межличностное общение.

Тема 3. Презентация

Психологическое состояние нервозности перед выступлением как норма. Страх провала и его разрешение через подготовку и практику. Возможность потери контроля над ситуацией. Самоконтроль. «Проактивные» и «реагирующие» ораторы. Соотношение инициатора и ведомого. Смена ролей в процессе презентации. Оборонительная позиция. Учёт потребностей аудитории. Специфические проблемы «реагирующих» ораторов.

Тема 4. Деловая дискуссия и спор в проектном менеджменте в рамках делового общения
Диалог как специфическая акция. Номенклатура диалогических речей. Жанры диалога. Спор как встречное доказательство. Многозначность термина «дискуссия». Античные представления о ведении дискуссии. Попытки создания универсальной классификации споров; Многозначность трактовки смысла. Спор как самоцель. Декларация тезиса, выставление аргументов. Доказательность и убедительность. Контраргументация в деловой дискуссии. Примеры деловых дискуссий.

Тема 5. Деловые переговоры в проектной деятельности
Стратегия и тактика ведения переговоров (теоретические аспекты). Номенклатура разнообразных видов деловых переговоров. Значимость переговоров как реализация личных интересов. Противостояние встречной точки зрения. Переговоры как средство снятия разногласий и достижения собственных целей. Отсутствие универсальных рекомендаций для оптимального ведения переговоров. Творческая сущность переговорного процесса. Коммуникативные переменные переговорной ситуации: личности участников, пространство, время, мотивы

сторон, и пр. Статус пассивного наблюдателя в переговорах. Основные формы взаимодействия людей в совместной деятельности: кооперация, конкуренция, приспособление, конфликт.

Тема 6. Служебные документы

Умение понять чувства других людей - основа эффективного письменного общения. Позиция читателя. Вторичность письменной словесности по отношению к устной. Трансляция культуры - основное социальное назначение письменной словесности. Соотнесение письменного текста с другими знаковыми системами. Письменный текст - овеществлённая память общества. Институты письменной речи.оборот письменных документов. Разрыв контакта между отправителем и получателем известия. Связь жанров письменной речи с фазами неречевой деятельности (производства, обмена, распределения). Соотношение этоса, пафоса и логоса при воздействии через письменную деловую словесность. Распределение сферы эффективности деловых письменных жанров: принуждение к действию, информирование.

Тема 7. Аналитические исследования и письменные доклады

Основные объекты отношений в системе деловой культуры: само дело и личность в нём; люди (персонал, партнёры, потребители, поставщики); общество в лице государства (его представителей законов, общественного мнения); природа (экология). Ценностно-нормативная структура личности в ситуации делового взаимодействия

Кросс-культурный менеджмент (Cross - Cultural Management)

Тема 1. Становление и развитие институциональной теории

Основатели школы. Торстейн Веблен (1857-1929). Джон Роджерс Коммонс (1862-1945). Уэсли Клар Митчелл (1874-1948). Йозеф Шумпетер (1883-1950). Новые теории институциональной экономики. Джон Кеннет Гэлбрейт (1908-2006). Рональд Гарри Коуз (1910). Дуглас Сесил Норт (1920). Дэниэл Белл (1919). Элвин Тоффлер (1928).

Тема 2. Формирование стиля руководства

Теоретические модели управления. Факторы формирования стиля руководства. Система ценностей. Интенсивность потребностей. Картина мира. Процесс познания. Отношение к риску. Карьерный путь в менеджмент. Искусство межличностного общения. Стиль принятия решений.

Тема 3. Межкультурное общение в проекте

Проблема цивилизованных, культурных и этнических различий. Многонациональные компании. Расширение международного бизнеса. Сопоставление делового поведения в России, США, Франции, Великобритании и Японии. Приоритет ценностей белого, жёлтого и чёрного мира: отношение к бытию, деятельности, семье, миру, будущему. Религиозные различия, ценностные универсалии. Общение с этническими меньшинствами. Программа преодоления межкультурных проблем как обязательная составляющая деятельности международной компании. Понятие культурной среды. Деление культуры по Д. Хофстеде на персональную, профессиональную и организационную, устойчивость разных идей по нисходящей линии. Главные элементы культуры: ценности, нормы, символы, язык, знания. Взаимосвязь разных аспектов культуры.

Тема 4. Теории культуры

Универсальный подход. Системный подход к культуре. Ценностный подход. Теория внутреннего содержания личности. Классификации деловых культур. Низкоконтекстные и высококонтекстные культуры. Классификация Р. Льюиса. Классификация деловых культур по типу обработки информации. Исследования Г. Хофстеде. Измерение культуры Ф. Тромпенаарсом. Универсализм — специализация. Индивидуализм. Нейтральные и эмоциональные культуры. Специальные и диффузные культуры. Культура достижений и культура принадлежности к группе. Время. Окружающая среда. Кластеризация культур. Конвергенция и дивергенция.

Тема 5. Межкультурная коммуникация

Коммуникация как процесс. Стили коммуникации. Коммуникационные потоки. Каналы коммуникации и современные информационно-коммуникационные технологии.

Культурные шумы в коммуникационном процессе. Коммуникация и языковые барьеры. Невербальная коммуникация. Управление кросс-культурной коммуникацией. Способы преодоления языковых барьеров в международном бизнесе.

Тема 6. Страновой анализ и проектный менеджмент

Соединенные Штаты Америки. Экономико-географическая характеристика. Особенности экономического развития. Регулирование рынка труда в США. Теория менеджмента США. Научный менеджмент. Концепция человеческих ресурсов. Бихевиористский (поведенческий) научный подход. Теория конкурентоспособности наций М. Портера.

Менеджмент в Европе. Модели экономического развития и роль государства. Группировка стран Европы по культурным параметрам: страновые кластеры. Классификация европейских систем менеджмента по Лессему и Нойбауэру. Типы организационной культуры: классификация Тромпенаарса. Стили менеджмента и типы культуры, характерные для высшего звена.

Китай. Модель экономического развития КНР. Китайский менеджмент. Особенности китайской деловой культуры. Роль guanxi в управленческой и деловой практике. Семейное предпринимательство и семейный менеджмент. Государственные предприятия и менеджмент. Профиль китайского менеджера. Подготовка менеджеров и специалистов в области экономики и управления. Обучение за рубежом. Роль зарубежной китайской диаспоры. Тенденции в развитии китайской модели менеджмента. Арабские страны. Индия и Юго-Восточная Азия.

Этика переговоров и международные переговоры (Negotiation Ethics and International Negotiation)

Тема 1. Этические принципы и теории корпоративного управления

Значимость этических проблем в современном деловом мире. Этика как философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность и как совокупность норм поведения, мораль отдельного человека или группы. Этические учения: абсолютизм, авторитаризм, волюнтаризм, гедонизм, иррационализм, натурализм, рационализм, легизм, релятивизм, скептицизм, формализм, эвдемонизм, эпикуреизм и др. Этические направления XX века: гуманистическая этика, апробативные теории, интуитивизм, кантианство, теория моральной доброты, позитивизм, неопозитивизм, прагматизм, утилитаризм, феминизм, фрейдизм, теория эгоизма, экзистенциализм и др.

Самоирония. Особенности формирования и восприятия критической речи, навыки конструктивной критики. Передача дурных новостей. Способы составления деловых писем — отказов. Номенклатура писем - отказов. Лексика, семантика, индуктивный синтаксис информационно негативных текстов. Кризисная этика.

Значимость этических проблем в современном деловом мире. Этика как философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность и как совокупность норм поведения, мораль отдельного человека или группы. Этические учения: абсолютизм, авторитаризм, волюнтаризм, гедонизм, иррационализм, натурализм, рационализм, легизм, релятивизм, скептицизм, формализм, эвдемонизм, эпикуреизм и др. Этические направления XX века: гуманистическая этика, апробативные теории, интуитивизм, кантианство, теория моральной доброты, позитивизм, неопозитивизм, прагматизм, утилитаризм, феминизм, фрейдизм, теория эгоизма, экзистенциализм и др.

Тема 2. Этика личности и проектная этика

Культура как созданный человечеством мир. Культуры цивилизационные (например, западная), конфессиональные (например, мусульманская), национальные (например, российская), профессиональные (например, управленческая), групповые (например, хиппи) и т.п. Деловая культура (один из типов профессиональных культур) как система отношений, выраженных в нормах, ценностях и знаниях.

Личный поступок как будущий социальный стандарт. Пример сравнения этического анализа деятельности компании через постулаты утилитарной теории и теории моральных обязательств. Ирония как коммуникативная тактика: анализ, оценка, моральные ограничения.

Тема 3. Особенности российского проектного менеджмента с этико-психологических позиций

Своеобразие российской деловой этики. История деловой культуры России. Коммуникативная национальная изолированность российских граждан в XX-м веке. Командно-административная система менеджмента. Соединение двух противоречивых тенденций: подчинённость государству, номенклатуре, и стремление следовать здравому смыслу. Характеристика российского делового человека: попытка уйти от пресса государства с одновременной апелляцией к государственной поддержке; стремление обойти директивные предписания; значимость неформальных отношений, централизация управленческих функций, трудоголизм, высокая адаптивность, авторитарность, патернализм (культура Зевса).

Тема 4. Этические основы деловой тактики

Легальность, соответствие этическому кодексу компании как основа этической стратегии. Следование «Золотому правилу» как основа этической тактики. Тест «дневного света» - удовлетворение, гордость за содеянное при публичном его освещении.

Тема 5. Этическая сторона конфликтов в проектной деятельности. Этика, конфликты, мораль

Пример сравнения этического анализа деятельности проекта через постулаты утилитарной теории и теории моральных обязательств. Типология конфликтов

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке(ах)	УК ОС-4.1	Способность провести деловую встречу (публичное выступление) на русском и иностранном языке
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и	ПК-2.1	Способность использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных

	организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде		коммуникаций
ПК ОС-23-б	Способность организовать работу команды исполнителей в корпорации	ПК ОС-23-б.1	Способность использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для организации работы команды исполнителей в корпорации

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-4.1	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> как осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> логически верно, аргументированно и ясно строить устную речь знать социокультурные особенности различных наций и вести переговоры на иностранном языке
	на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций
ПК-2.1	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> различных методик разрешения конфликтных ситуаций
	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> кооперировать с коллегами, работе в коллективе

ПК ОС-23-б.1	на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> • разрешения конфликтных ситуаций • анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций
	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> • как разрабатывать кадровые процедуры найма, оценки и мотивации персонала • базовые ценности мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии
	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> • кооперировать с коллегами, работе в коллективе
	на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> • разрешения конфликтных ситуаций • анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: решение кейсов, контрольное задание.
- при проведении занятий семинарского типа: решение кейсов (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ)).

Промежуточная аттестация проводится в форме: экзамен, зачет (в форме ответов на открытые социально-гуманитарные вопросы в устной форме и устного собеседования).

Основная литература:

1. Зверев, С. Э. Риторика: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / С. Э. Зверев, О. Ю. Ефремов, А. Е. Шаповалова. — М.: Издательство Юрайт, 2018.
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М.: Издательство Юрайт, 2018.