

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Московский физико-технический институт
(национальный исследовательский университет)»**

**УТВЕРЖДЕНО
Проректор по учебной работе**

А.А. Воронов

	Рабочая программа дисциплины (модуля)
по дисциплине:	Бизнес коммуникации
по направлению:	Наукоёмкие технологии и экономика инноваций
профиль подготовки:	Прикладной системный инжиниринг центр "Высшая школа системного инжиниринга МФТИ" кафедра системного инжиниринга
курс:	2
квалификация:	магистр

Семестр, формы промежуточной аттестации: 3 (осенний) - Дифференцированный зачет

Аудиторных часов: 75 всего, в том числе:

лекции: 45 час.

семинары: 30 час.

лабораторные занятия: 0 час.

Самостоятельная работа: 33 час.

Всего часов: 108, всего зач. ед.: 3

Программу составил: К. Диошши, phd

Программа обсуждена на заседании кафедры системного инжиниринга 29.04.2022

Аннотация

Коммуникация является смысловым аспектом социального взаимодействия, одной из наиболее общих характеристик любой деятельности, включая управленческую. Эффективно работающие руководители – это те, кто эффективен в бизнес коммуникациях.

Дисциплина «Бизнес коммуникации» позволяет научиться выстраивать деловое общение, налаживать долгосрочные отношения с коллегами и партнерами, обеспечивая решение рабочих вопросов. Для того, чтобы общение было эффективным, необходимо видеть и учитывать реакцию собеседника и корректировать свое сообщение с учетом этой информации. Кроме этого, в условиях быстро меняющейся информационной среды и стрессов важно, сталкиваясь с возражениями, преодолевать негативный настрой слушателя и направлять дискуссию в конструктивное русло.

При прохождении дисциплины используются технологии контекстного образования: интерактивные лекции и интерактивные формы обучения (командная аудиторная работа, работа в мини-группах, коллективный разбор мини-кейсов).

1. Цели и задачи

Цель дисциплины

получение теоретических знаний в области деловых коммуникаций, обучение практическим инструментам эффективного общения для применения в ежедневной работе.

Задачи дисциплины

1. Получить представление об общем процессе коммуникации и концепции коммуникации.
2. Сформировать практические навыки эффективного делового общения.
3. Развить навыки преодоления преград в коммуникациях.
4. Освоить принципы письменного делового общения, особенности устной и невербальной коммуникации.

2. Перечень формируемых компетенций

Освоение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Знает терминологию и грамматические конструкции, применяемые в рамках академического и профессионального взаимодействия, правила делового этикета, установленные в профессиональной среде, принципы коммуникативного воздействия на целевую аудиторию
	УК-4.2 Умеет организовать деловое общение в рамках академического и профессионального взаимодействия с применением современных коммуникативных технологий, разрабатывать процедуры коммуникационного взаимодействия с целевой аудиторией
	УК-4.3 Владеет навыками, необходимыми для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)
	УК-4.4 Способен представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные
	УК-4.5 Владеет современными приемами, способами, средствами и методами деловой коммуникации на русском и иностранном языках
	УК-5.1 Способен выявлять специфику философских и научных традиций основных мировых культур

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 Умеет строить деловые взаимоотношения в коллективе, характеризующимся культурным разнообразием, организовывать межкультурное взаимодействие в процессе реализации деловых процедур
	УК-5.3 Знает основы построения эффективного межкультурного взаимодействия
ПК-4 Способен организовывать и управлять междисциплинарной проектной командой, обеспечивать необходимое разделение ролей и обязанностей, организовывать внутрикомандную кооперацию в ходе осуществления сложных междисциплинарных проектов	ПК-4.1 Знает методы и методики управления командами
	ПК-4.2 Способен осуществлять руководство междисциплинарной проектной командой
	ПК-4.3 Спрособен организовывать внутрикомандную кооперацию в ходе осуществления сложных междисциплинарных проектов
ПК-9 Способен генерировать инновационное предложение под заданную проблему или под заданную технологическую идею, готов разработать инновационный проект для реализации инновационного предложения, привлечь необходимые финансовые, материальные и человеческие ресурсы и организовать его эффективное исполнение	ПК-9.1 Способен к абстрактному мышлению, нестандартным подходам и генерированию инновационных предложений
	ПК-9.2 Владеет коммуникационными навыками, обладает способностью к обсуждению с потенциальными инвесторами эффективности предлагаемой наукоемкой продукции с целью привлечения финансирования на ее разработку

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны знать:

- терминологию делового общения;
- самые распространенные процессы коммуникации;
- основные барьеры коммуникаций.

уметь:

- развивать эффективные процессы коммуникаций;
- применять методы коммуникации как в письменном, так и устном общении.

владеть:

- набором навыков делового общения и применением их в повседневной работе.

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

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкости по видам учебных занятий

№	Тема (раздел) дисциплины	Трудоемкость по видам учебных занятий, включая самостоятельную работу, час.			
		Лекции	Семинары	Лаборат. работы	Самост. работа
1	Деловая коммуникация и этика	20	12		13
2	Принципы 7 С деловой коммуникации	25	18		20
Итого часов		45	30		33
Подготовка к экзамену		0 час.			
Общая трудоёмкость		108 час., 3 зач.ед.			

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

1. Деловая коммуникация и этика

Введение в коммуникации дает понимание важности общения. Студенты получают видение общего процесса коммуникации и знакомятся с концепцией коммуникации: определения и значение. Дается понимание деловой этики, рассматривается цель бизнес коммуникации. Эффективная коммуникация дает студентам набор различных навыков общения. Студенты узнают об актуальности этих навыков и знакомятся с эффективными способами их использования. Рассматриваются формы донесения информации в виде: рекомендации, приказа, предложения, убеждения, обучения, предупреждения.

2. Принципы 7 C деловой коммуникации

Студентов знакомят с принципами 7 C и 4 S. Обучающиеся изучают коммуникационные преграды, что позволит им избегать барьеров в своем общении и искать пути их преодоления. Письменная, устная и невербальная коммуникация знакомит студентов с приемлемыми/неприемлемыми приемами делового общения на примерах письменных документов, выступлений, коммуникационных взаимодействий между индивидами без использования слов, что способствует развитию вербальных и невербальных коммуникативных навыков.

5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

- Персональный компьютер преподавателя (ноутбук) с установленным Microsoft Office.
- Проектор, экран (или плазменная панель большого формата).
- Флипчарт, блокноты к флипчарту, комплекты цветных маркеров для флипчарта.
- Обеспечение самостоятельной работы: компьютер с установленным Microsoft Office и доступом в интернет.

6. Перечень рекомендуемой литературы

Основная литература

1. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет [Текст] / М. В. Колтунова - М. Логос, 2005
- Рекомендуемая литература для самостоятельного изучения
1. Jeremie Kubicek and Steve Cockram (2016) – 5 Voices: How to Communicate Effectively with Everyone You Lead.
 2. Jay Sullivan (2017) – Simply Said.
 3. Newman & Ober (2017) – Business Communication/

Дополнительная литература

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://smallbusiness.chron.com/7-cs-effective-business-communication-114.html>
2. <https://study.com/academy/lesson/what-is-effective-business-communication.html>
3. <https://www.chartercollege.edu/news-hub/why-effective-communication-so-important-business>
4. Электронная библиотека МФТИ: <http://books.mipt.ru/>
5. Электронно-библиотечная система "Лань": <https://e.lanbook.com/>
6. ЭБС «Юрайт»: <https://urait.ru/>
7. Научная Электронная Библиотека eLibrary: <https://www.elibrary.ru/>
8. Журналы издательства Кембриджского университета: <https://www.cambridge.org/core>

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

На лекциях и практических занятиях используются мультимедийные технологии: мультимедийные презентации, работа с персональными компьютерами, использование различных ресурсов сети Интернет.

Информационные технологии:

- проверка выполнения заданий и консультирование на платформе LMS - СДО Высшей школы системного инжиниринга МФТИ;
- проведение лекций и практических занятий с использованием мультимедийных технологий.

Программное обеспечение:

- платформа LMS - СДО Высшей школы системного инжиниринга МФТИ: <http://lms.se.mipt.ru/login/index.php>;
- программы Zoom/Skype для проведения консультаций;
- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (Google Chrome, Rambler, Yandex);
- программы, обеспечивающие демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для работы на компьютере «Microsoft Office».

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

В программе дисциплины приведено примерное распределение времени, необходимого для работы обучающегося над темами дисциплины.

Для успешного освоения данной дисциплины обучающемуся необходимо:

- посещать лекции;
- посещать занятия, конспектировать материал;
- выполнять задания, выдаваемые преподавателем;
- самостоятельно прорабатывать все материалы, публикуемые в СДО по данной дисциплине;
- выполнить промежуточные задания и итоговую работу по дисциплине, которые вносят вклад в изучение дисциплины, а также в итоговую оценку по данной дисциплине.

Возможен промежуточный контроль знаний обучающихся в виде выполнения заданий в соответствии с тематикой занятий. При затруднениях с пониманием материала следует обращаться за консультациями к преподавателю. Успешное освоение дисциплины требует напряжённой самостоятельной работы студента.

Руководство и контроль за самостоятельной работой обучающегося осуществляется посредством СДО.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

по направлению: Научноёмкие технологии и экономика инноваций
профиль подготовки: Прикладной системный инжиниринг
Центр "Высшая школа системного инжиниринга МФТИ"
кафедра системного инжиниринга
курс: 2
квалификация: магистр

Семестр, формы промежуточной аттестации: 3 (осенний) - Дифференцированный зачет

Разработчик: К. Диошши, phd

1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Знает терминологию и грамматические конструкции, применяемые в рамках академического и профессионального взаимодействия, правила делового этикета, установленные в профессиональной среде, принципы коммуникативного воздействия на целевую аудиторию
	УК-4.2 Умеет организовать деловое общение в рамках академического и профессионального взаимодействия с применением современных коммуникативных технологий, разрабатывать процедуры коммуникационного взаимодействия с целевой аудиторией
	УК-4.3 Владеет навыками, необходимыми для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)
	УК-4.4 Способен представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные
	УК-4.5 Владеет современными приемами, способами, средствами и методами деловой коммуникации на русском и иностранном языках
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Способен выявлять специфику философских и научных традиций основных мировых культур
	УК-5.2 Умеет строить деловые взаимоотношения в коллективе, характеризующимся культурным разнообразием, организовывать межкультурное взаимодействие в процессе реализации деловых процедур
	УК-5.3 Знает основы построения эффективного межкультурного взаимодействия
ПК-4 Способен организовывать и управлять междисциплинарной проектной командой, обеспечивать необходимое разделение ролей и обязанностей, организовывать внутрикомандную кооперацию в ходе осуществления сложных междисциплинарных проектов	ПК-4.1 Знает методы и методики управления командами
	ПК-4.2 Способен осуществлять руководство междисциплинарной проектной командой
	ПК-4.3 Способен организовывать внутрикомандную кооперацию в ходе осуществления сложных междисциплинарных проектов
ПК-9 Способен генерировать инновационное предложение под заданную проблему или под заданную технологическую идею, готов разработать инновационный проект для реализации инновационного предложения, привлечь необходимые финансовые, материальные и человеческие ресурсы и организовать его эффективное исполнение	ПК-9.1 Способен к абстрактному мышлению, нестандартным подходам и генерированию инновационных предложений
	ПК-9.2 Владеет коммуникационными навыками, обладает способностью к обсуждению с потенциальными инвесторами эффективности предлагаемой наукоемкой продукции с целью привлечения финансирования на ее разработку

2. Показатели оценивания компетенций

В результате изучения дисциплины «Бизнес коммуникации» обучающийся должен:

знать:

- терминологию делового общения;
- самые распространенные процессы коммуникации;
- основные барьеры коммуникаций.

уметь:

- развивать эффективные процессы коммуникаций;
- применять методы коммуникации как в письменном, так и устном общении.

владеть:

- набором навыков делового общения и применением их в повседневной работе.

3. Перечень типовых (примерных) вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

С целью контроля освоения обучающимися учебного материала проводится устный опрос в начале занятия или в конце занятия по пройденной теме.

4. Перечень типовых (примерных) вопросов и тем для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточные задания состоят в практиковании инструментов бизнес коммуникации для улучшения взаимодействия при личном общении и коллективе, для успешного руководства командой.

Примеры вопросов задания:

1. В качестве контекста делового общения опишите основные характеристики дивизиональной организации.
2. Чем матричные организации отличаются от функциональных?
3. Перечислите основные элементы коммуникационного процесса.
4. Определите по крайней мере 3 типа возможных шумов во время телефонного разговора.

Критерии оценивания

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка качества освоения дисциплины проводится по десятибалльной системе (дифференцированный зачет) по результатам текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации. Текущий контроль успеваемости предполагает систему коллективных и индивидуальных аналитических, творческих и проектных заданий для самостоятельной работы и контроль посещаемости практических занятий. Итоговая аттестационная работа проводится в письменной форме.

Составляющие процесса обучения, которые оцениваются в ходе обучения, и их вклад в итоговую оценку:

Задания текущего контроля 20%

Итоговая работа 80%

Время выполнения письменного итогового задания (зачета) – 6 часов.

Во время выполнения итогового задания разрешается пользоваться вспомогательной литературой по дисциплине.

Шкала оценок промежуточной аттестации:

Оценка	Баллы	Критерии
отлично	10	Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.
	9	
	8	
хорошо	7	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности.
	6	
	5	
удовлетворительно	4	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.
	3	
неудовлетворительно	2	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.