МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«28» августа 2020 г.

ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Направленность (профиль) программы	Инженерная экономика в отраслях
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Лубочкин М.М.

Санкт-Петербург
2020

Содержание

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: сформировать у студентов понимание основных форм и методов ведения деловых коммуникаций в контексте современных условий ведения бизнеса с применением современных информационно-коммуникационных средств и технологий.

Задачи:

– сформировать у студентов представление об основах ведения деловых коммуникаций, позволяющее эффективно взаимодействовать с внешней и внутренней средой предприятия;
– сформировать у студентов знания о методах и инструментах коммуникаций, направленных на повышение эффективности деятельности фирмы;
– выработать практические навыки организации деловых коммуникаций, использования современных информационно-коммуникационных средств и технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ07.02 «Основы деловых коммуникаций» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код и наименование компетенции выпускника	**Этапы формирования компетенций**	**Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций** (показатели освоения компетенции)
ПК-10 способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии хозяйствующих субъектов	З2, У2, В2	**Знать:** особенности организации коммуникаций в области профессиональной деятельности с использованием современных технических средств и информационных технологий **З2(I) (ПК-10);** **Уметь:** осуществлять деловое взаимодействие с использованием современных технических средств и информационных технологий **У2(I) (ПК-10);** **Владеть:** навыками эффективных деловых коммуникаций

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет– 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Общетеоретические сведения о ведении деловых коммуникаций. Современные технологии организации деловых коммуникаций	6	6	-	11
Тема 2. Внутрикорпоративные деловые коммуникации	6	6	-	11
Тема 3. Внешние деловые коммуникации	4	10	-	11
Тема 4. Массовые коммуникации	6	8	-	11
Зачет		2		10
Всего за семестр:	**22**	**32**	**-**	**54**
Всего по дисциплине:	**22**	**32**	**-**	**54**

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общетеоретические сведения о ведении деловых коммуникаций. Современные технологии организации деловых коммуникаций

Объект и предмет изучения дисциплины Основы деловых коммуникаций, цель и задачи курса. Тематический план и методические материалы, необходимые для освоения курса. Порядок подведения итогов изучения дисциплины.

Коммуникация: сущность, виды, уровни. Формы и методы ведения деловых коммуникаций. История развития инструментария деловых коммуникаций. Основные цели и механизмы их достижения.

Прямые и опосредованные деловые коммуникации. Формальные и неформальные коммуникации. Вербальная и визуальная коммуникация.

Постановка и достижение целей ведения деловых коммуникаций: методы ведения деловых коммуникаций, основные цели и их достижение

Основы ведения деловых переговоров. Объективное и субъективное восприятие, работа с эмоциональной и рациональной реакцией. Работа с жестами и мимикой. Распознавание позитивной и негативной невербальной реакции в ходе переговоров, определение лжи. Манипулирование.

Деловые письма. Публичные выступления. Создание эффективных презентаций, видео-презентаций, видеоматериалов.

Корпоративные социальные сети. Онлайн-конференции и вебинары. Использование облачных технологий. Организация баз данных и баз знаний как способ распространения деловой информации.

Планирование коммуникаций с помощью информационных технологий.

Тема 2. Внутрикорпоративное деловое общение

Деловое общение. Деловой этикет. Деловые совещании.

Структура внутрикорпоративной коммуникации. Организационно-распорядительные документы. Корпоративная культура и способы ее распространения. Внутрикорпоративное информирование

Внутренние коммуникации команды проекта: формирование и подготовка решений о реализации проекта. подготовка информации о проекте, распределение ролей и полномочий между участниками бизнес-проекта, описание соответствующих взаимосвязей.

Коммуникационные технологии при реализации проекта. Методы управления и осуществления контроля над деловыми коммуникациями. Деловой документооборот. Отслеживание исполнения работ.

Тема 3. Внешние деловые коммуникации

Основные особенности ведения переговоров в секторах B2B, B2C, B2G.

Завершение переговоров и составление документов для фиксации их результатов.

Внешние коммуникации проекта: поиск потенциальных инвесторов, установление первичного контакта, питч, развитие контактов с потенциально заинтересованными инвесторами, обсуждение условий и подготовка документов, заключение сделки.

Контроль внешних деловых коммуникаций в инвестиционном проекте. Разработка отчетов по деятельности в рамках инвестиционного проекта, сопоставление запланированных и итоговых показателей.

Тема 4. Массовые коммуникации

Интегрированные маркетинговые коммуникации и ее элементы: реклама, личная продажа, стимулирование сбыта, связи с общественностью, директ-маркетинг, выставочно-ярмарочные мероприятия.

Особенности визуальной и маркетинговой коммуникации. Фирменный стиль. Бренд-коммуникации. Имидж делового человека

Организация маркетинговой коммуникации: целевая аудитория, охват, конверсия. Работа со СМИ и прессой, организация обсуждения планов, хода и результатов реализации проекта, получение обратной связи.

Особенности офлайн и онлайн рекламы для организации взаимодействия с целевой аудиторией.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	*2*	*3*
1	Постановка и достижение целей ведения деловых коммуникаций	ПЗ: тренинг
1	Планирование ведения деловых переговоров с использованием современных ИКТ	ПЗ: тренинг
1	Деловые переговоры. Распознавание и использование невербальной реакции собеседника	ПЗ: тренинг (КТ1)
2	Взаимодействие команды проекта. Деловое совещание	ПЗ: тренинг
2	Составление блок-схем систем коммуникации в организации.	ПЗ: тренинг
2	Приказ и распоряжение. Канбан-доски. Системы документоооборота	ПЗ: тренинг
3	Подготовка презентации бизнес-проекта	ПЗ: тренинг
3	Деловое письмо. Поиск инвестора	ПЗ: тренинг
3	Публичное выступление. Питч для инвесторов	ПЗ: тренинг (4 часа)
3	Организация переговоров и заключение сделки с инвестором.	ПЗ: тренинг
4	Создание видеоролика о проекта	ПЗ: тренинг (4 часа)
4	Создание лэндинга	ПЗ: тренинг
4	Формирование программы развития личного имиджа с использованием интернет-коммуникаций	ПЗ: тренинг
Все	Контрольная точка 2	ПЗ: тест (КТ2)

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Электронный учебно-методический комплекс дисциплины «Основы деловых коммуникаций» размещен в СДО «Moodle» (ID 3461)

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
все	Изучение лекционного материала, основной литературы
все	Доработка результатов тренинга
все	Подготовка к итоговому тестированию

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1, обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Основы деловых коммуникаций» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– лекция-дискуссия (все темы курса);
– тренинг (все темы курса).

Лекции-дискуссии предполагают непрерывное взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых. Эффект достигается только при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею.

Лекции-дискуссии проводятся в виде обсуждения проблемных вопросов, ответ на которые студенты должны сформулировать на основании заранее изученного материала. Далее идет обсуждение решения, выявление ошибок, типовых и оригинальных подходов к решению рассматриваемой проблемы.

Тренинги направлены на отработку навыков делового общения путем моделирования реальных ситуаций. Они включают порядок рассмотрения, анализа входной информации, поиск дополнительной информации, проведение аналитических исследований с предварительным распределением работ в группе, отработка навыков эффективных коммуникаций в процессе выполнения коллективной работы и формирования общего результата.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Папкова О.В. Деловые коммуникации : учебник . — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с.	основная		ЭБС ZNANIUM.
Шарков Ф.И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”) : учебное пособие., - 3-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 260 с.	основная		ЭБС ZNANIUM.
Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебное пособие. - 3-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 248 с.:	дополнительная		ЭБС ZNANIUM
Сорокина Л.А. Менеджмент в малом бизнесе: учебное пособие . — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 142 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	База данных «Ист Вью» – http://dlib.eastview.com/
2	Электронная библиотека Grebennikon.ru – http://grebennikon.ru
3	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – http://elibrary.ru/defaultx.asp
4	Научная электронная библиотека КиберЛеника – https://cyberleninka.ru
5	База данных AMADEUS All – https://amadeus.bvdinfo.com
6	База данных ПОЛПРЕД Справочники – http://polpred.com/news
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru
8	Международная реферативная база данных научных изданий Scopus – https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic
9	Базы данных Росстата - https://www.gks.ru/databases
10	ЕМИСС государственная статистика https://www.fedstat.ru/
11	Центр раскрытия корпоративной информации - https://www.e-disclosure.ru/
12	Информация о контрагентах - https://www.rusprofile.ru/

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или http://www.consultant.ru/)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или http://www.garant.ru/)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или https://kodeks.ru/)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - http://www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ - https://urait.ru
6	Электронная библиотечная система IPR BOOKS - http://www.iprbookshop.ru/
7	Электронная библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) - https://new.znanium.com
8	Научная и профессиональная литература в области менеджмента, маркетинга, информатики Emerald (MCB University Press)- http://www.emeraldinsight.com/
9	АКДИ «Экономика и жизнь»- https:\www.eg-online.ru\news\257792\?from=akdi.ru\
10	Рейтинговое агентство «Эксперт» -https://raexpert.ru/

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения – компьютерные аудитории с доступом в сеть Интернет – для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Windows Professional 10/8/7.
2	Microsoft Office Professional Plus 2019/2016/2013/2010.
3	XnView. Freeware for private or educational use

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).