

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ВШТЭ



## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.02**

Бизнес-коммуникации в инновационной сфере

Учебный план: \_\_\_\_\_ ФГОС3++m380402.29-12\_22-12.plx

Кафедра:  Менеджмента и права

Направление подготовки:  
 (специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки:  
 (специализация) Инновационный менеджмент

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
1	УП	17	17	109,75	0,25	4	Зачет
	РПД	17	17	109,75	0,25	4	
Итого	УП	17	17	109,75	0,25	4	
	РПД	17	17	109,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 952

Составитель (и):

Доктор экономических наук, профессор

Бескровная В.А.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента и права

Бескровная В.А.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Фрейдкина Е.М.

Методический отдел:

Смирнова В.Г.

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** формирование системного понимания особенностей современных бизнес-коммуникаций, комплексности функционирования коммуникационного пространства, изучение основных коммуникативных технологий.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- углубление и систематизация понимания ключевых терминов и понятий, используемых в сфере бизнес-коммуникаций.

- систематизация ранее полученных практических знаний в сфере бизнес-коммуникаций.

- углубление понимания процессов интеграции различных каналов коммуникации в современном бизнесе.

- формирование диалектического понимания взаимодействия и взаимовлияния различных каналов коммуникации .

- формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением коммуникациями в коммерческих и некоммерческих организациях, освоением различных коммуникационных технологий, применением коммуникационных форм и методов деятельности с учетом сфер деятельности организации.

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования.

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-1: Способен формировать отчетность по результатам контроля и выявлять причины возникших отклонений**

**Знать:** основы делового общения, основы коммуникаций в организации.

**Уметь:** формировать отчеты по результатам аналитической работы, осуществлять выбор методов управления коллективом и работы в команде.

**Владеть:** навыками проведения обсуждений с руководителями производственных, сбытовых, плановых, экономических и финансовых служб организации итогов деятельности подразделений.

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Понятие и виды деловых коммуникаций	1					
Тема 1. Предмет дисциплины «Бизнес-коммуникации». Понятие «коммуникация». Функции деловых коммуникаций. Концептуальные подходы к коммуникациям. Классические (Л.Уорд, Г.Тард, Ф.Теннис, М.Вебер) и неклассические концепции коммуникаций (Ю.Хабермас, Н.Луман, П.Бурдьё, Э.Гидденс). Деловые и научные коммуникации как проблема междисциплинарных исследований. Знание основных правил коммуникации и практический успех. Коммуникология как наука и практика.		2	2	12	ИЛ	С
Тема 2. Сущность деловой коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Общие теоретические основы коммуникативного процесса. Виды и формы деловой коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Невербальная сторона процесса коммуникации. деловая коммуникация как знаковая система культуры. Деловая коммуникация в контексте целевой ситуации		2	2	12	ГД	
Тема 3. Деловые коммуникации в управлении организацией Особенности коммуникационного процесса и его этапы. Каналы использования коммуникации при передаче информации. Способы осуществления невербальной коммуникации. Специфика деловых коммуникаций, основные свойства управленческой информации. Характеристики информации, необходимой для процесса управления. Потенциальные барьеры коммуникации. Выстраивание коммуникационного процесса.		1	1	10	ИЛ	

<p>Тема 4. Виды деловых коммуникаций</p> <p>Деловая переписка. Основные виды посланий, составляющих деловую переписку. Значение терминов «документооборот» и «делопроизводство». Виды документов, используемых в процессе управления организацией, виды документов, используемых во внутренней и внешней служебной переписке. Цель унификации документов. Особенности официально-делового стиля изложения информации, виды деловых писем. Логика построения делового письма и требования к его оформлению. Особенности стиля электронного делового письма.</p> <p>Деловые беседы и совещания. Основные принципы организации устного делового общения. Отличие деловой беседы от бытового разговора. Виды деловых бесед в практике управления организациями. Основные правила проведения деловых бесед. Основные этапы беседы и задачи каждого из них. Деловое совещание, виды совещаний в деятельности организаций. Управление работой совещания.</p> <p>Деловые переговоры. Роль, особенности и функции деловых переговоров среди других видов деловых коммуникаций и методы их ведения. Принципы Гарвардского метода. Подготовка к переговорам. Взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов.</p> <p>Выступление перед аудиторией. Специфика публичных коммуникаций, методы и приемы выступлений. Необходимые этапы коммуникации с аудиторией. Приемы привлечения внимания. Сущность метода отзеркаливания. Основные приемы изложения материала, основные психологические особенности массовой аудитории и применяемые инструменты воздействия. Особенности подготовки к выступлению перед аудиторией.</p> <p>Презентация. Значение термина «презентация» и случаи его применения. Виды презентаций, цели их создания, отличие презентации от презентационных материалов. Основные принципы подготовки слайдовых презентаций. Структура презентации. Требования к оформлению слайдов, к созданию текста слайдов. Особенности выступления, сопровождаемого показом слайдов.</p>	2	2	12	ИЛ	
Раздел 2. Современные формы бизнес-коммуникаций					С

<p>Тема 5. Коммуникативная компетентность в бизнес-коммуникации.  Теоретические основы параметров коммуникации. Вербальная и невербальная составляющие акта коммуникации. Гендерная специфика общения. Причины, виды и формы манипулятивного поведения. Теоретические основы конфликтологии, принципы анализа конфликтных ситуаций. Оценка компетенций в области коммуникации. Методы НЛП и трансактного анализа. Вербальная агрессия. Техника "я-сообщений", энкодинг как способы противостояния манипуляциям.</p>	2	2	10	ИЛ	
<p>Тема 6. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры  Корпоративная культура, генезис и функции. Стили лидерства в разных корпоративных культурах. деловой этикет и его значение в бизнес-коммуникации. Деловая риторика. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами.</p>	2	2	12		
<p>Тема 7. Тенденции в развитии коммуникационных технологий  Информационно-коммуникационные потребности современного общества, возможности и тенденции развития информационных технологий, основные принципы их функционирования. Коммуникационные возможности цифровых устройств. Основные принципы функционирования Новой среды, тенденции развития информационных технологий и мультимедиа. Возможности и особенности Интернета для коммуникаций, роль Интернета во внутренних коммуникациях организации. Различные виды деловых коммуникаций в цифровой среде: PR, государственные услуги, электронная почта, конференции и переговоры online, профессиональное общение в социальных сетях. Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Интерфейс как коммуникативный канал. Особенности консультирования в Интернете. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.</p>	2	2	17	ГД	
<p>Раздел 3. Управление коммуникациями</p>					С

Тема 8. Эффективность коммуникаций Эффективность коммуникаций, критерии ее оценки и факторы повышения. Характеристики коммуникативной личности, принципы конструктивной коммуникации. Существующие подходы к определению эффективности коммуникаций, критерии оценки эффективности деловых коммуникаций. Проблемы измерения эффективности коммуникаций. Эффекты коммуникации. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивной коммуникации. Характеристики коммуникативной личности.		2	2	12	ИЛ	
Тема 9. Управленческие механизмы коммуникации Цели и задачи управления внутренними коммуникациями организации. Значение термина public relations и для чего организации нужны связи с общественностью. Современные системы управления внешними коммуникациями. Функционирование системы коммуникации, направленной на установление связей с общественностью. Виды текстов в PR-деятельности для передачи информации. GR (Government Relations), организация работы GR-менеджера в компании. Деятельности организаций по связям с инвесторами.		2	2	12,75	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	109,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		34,25		109,75		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-1	Перечисляет основные теоретические подходы и концепции современной коммуникативистики, ее особенности в бизнес-среде. Формулирует требования к отчетам и документам, используемым в коммуникативном процессе организации. Объясняет выбор способов управления коммуникациями в коллективе организации. Демонстрирует понимание проблем формирования и функционирования современного информационного пространства. Выполняет алгоритм проведения деловых совещаний, презентаций и других современных форм деловой коммуникации.	Вопросы устного собеседования. Практико-ориентированные задания.

### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.	
Не зачтено	Студент дает неверный ответ, не может его объяснить, предложить аргументы в его защиту	

### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

#### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 1	
1	Сущность и назначение дисциплины
2	Нравственные и этические основы делового общения.
3	Двойственная природа делового общения. М. Вебер «Протестантская этика и дух капитализма».
4	Тактические основы делового общения
5	Отношения с коллегами, подчиненными, руководством.
6	Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
7	Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
8	Особенности публичного выступления.
9	Требования к деловой письменной речи.
10	Понятие рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы.
11	Стили руководства и типы отношений в системе «руководитель – подчиненный».
12	Стадии развития коллектива. Проблема лидерства.
13	Современные теории конфликтов. Виды конфликтов и способы их разрешения.
14	Подготовка и проведение переговоров.
15	Тактика ведения переговоров.
16	Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
17	Управление стрессами для предупреждения конфликтов.
18	Управление конфликтом. Стратегия поведения при конфликте.
19	Социальные стереотипы, их роль в организации делового общения.
20	Ролевое поведение в деловом общении.
21	Основные схемы восприятия. Ошибки восприятия и пути их преодоления.
22	Проблема самопрезентации в деловых отношениях.
23	Барьеры на пути личного роста и пути их преодоления.
24	Планирование личного развития.
25	Факторы, препятствующие росту эффективности человеческой деятельности.
26	Факторы, способствующие росту эффективности человеческой деятельности
27	Назначение делового этикета.
28	Деловая дискуссия.
29	Самопрезентация.
30	Виды деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций.
31	Функции деловых коммуникаций. Их реализация в современной организации
32	Инновационные формы деловых коммуникаций.
33	Информатизация в деловых коммуникациях



## 5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрено

## 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1.

Изучите практический пример "Как оценить эффективность коммуникаций" и ответьте на следующие вопросы.

1. Как можно оценить качество процессов обмена информацией, происходящих на описанном предприятии ради увеличения производительности?

2. Можно ли оценить эффективность всей совокупности коммуникационных актов, способствующих повышению производительности на данном предприятии? На данном производственном участке? Какой из подходов к определению эффективности можно применить в данной ситуации? Почему?

3. Какие показатели эффективности можно применить для оценки качества процессов обмена информацией, происходящих на данном предприятии для увеличения производительности?

Как оценить эффективность коммуникаций

На авиационном предприятии в США инженер разработал более эффективный способ раскрытия листового металла для крыльев самолета. Он сообщает о своей идее непосредственному начальнику. Изменение требует одобрения со стороны управляющего заводом или управляющего производственными операциями на более высоком уровне. Налицо ситуация, в которой нечто, возникшее на низшем уровне организации, должно подняться на самый верх, последовательно пройдя все промежуточные уровни управления. На любом из перечисленных выше уровней могло быть принято решение об отклонении новой идеи, причины могут быть как технологические, так и экономические. Идея действительно была оценена как исключительно полезная, была принята к внедрению и за пять лет принесла организации экономию в 13,5 млн долл.

Задание 2.

Прочитайте конкретную ситуацию и ответьте на поставленные к ней вопросы.

Управляющий директор одной из компаний из сферы профессиональных услуг был искренне убежден в важности коммуникаций и заставлял своих старших менеджеров уделять им время. Бизнес компании был организован с помощью табелей отработанного времени, и коммуникации можно было отнести только в графу «Управление». Каждую неделю руководитель проекта проверял расчетное время и делал выговор каждому менеджеру, у которого показатели превышали установленный минимум. Поскольку предполагалось, что сотрудники, не соблюдающие установленные правила, потеряют свою работу, то негласное послание старшим менеджерам выглядело следующим образом: «Внутренние коммуникации очень важны, но если я застаю вас за этим занятием, вы уволены».

Ответьте на вопросы

1. Чем, по вашему мнению, объясняется такое поведение руководителя?

2. Какая преграда коммуникации имеет место в данном случае?

3. Можно ли изменить сложившуюся ситуацию?"

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

+

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку 30 мин., в это время входит подготовка ответа на два теоретических вопроса.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Бердников, И. П., Стрижова, А. Ф.	PR-коммуникации	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/99362.html">http://www.iprbookshop.ru/99362.html</a>
Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	<a href="https://www.iprbooks.hop.ru/117617.html">https://www.iprbooks.hop.ru/117617.html</a>

Косова, Ю. А., Сергеева, Н. В.	Деловые коммуникации: технологии общения	Москва: Российский государственный университет правосудия	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/117239.html">https://www.iprbookshop.ru/117239.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Азоев Г. Л., ред.	Цифровые маркетинговые коммуникации: введение в профессию. Учебник для вузов. — (Серия «Учебник для вузов»)	Санкт-Петербург: Питер	2021	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=373482">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=373482</a>
Головлева, Е. Л.	Массовые коммуникации и медиапланирование	Москва: Академический проект	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/110054.html">http://www.iprbookshop.ru/110054.html</a>

## 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>  
 Электронная библиотека ВШТЭ СПб ГУПТД [Электронный ресурс]. URL: <http://nizrp.narod.ru>  
 Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ibooks.ru/>  
 Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.75.6](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6)  
 База данных Минэкономразвития РФ «Информационные системы Министерства в сети Интернет» [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru/minec/about/systems/infosystems/>  
 База данных Минэкономразвития РФ «Информационные системы Министерства в сети Интернет» [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru/minec/about/systems/infosystems/>

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

## 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска