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.

КОММУНИКАЦИИ В ЛОГИСТИКЕ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) программы	Логистика и управление цепями поставок
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____/ к.э.н. Липатова О.М.
_____/ к.э.н., торговый представитель по ключевым клиентам г.СПб и проекту обучения торговых представителей ООО "Руссвелл" Михайлова К.О.

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 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 9
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 освоения дисциплины - усвоение студентами теоретических основ и практических навыков и умений в области коммуникаций в логистики.

Задачи:

- рассмотрение коммуникаций в качестве системной функции предприятия;
- изучение основных инструментов коммуникаций;
- овладение навыками формирования системы внутренних коммуникаций;
- формирование навыков разрешения конфликтных ситуаций;
- формирование навыков эффективного деловых коммуникаций в логистике;
- ознакомление с методы организации деловых коммуникаций в логистике.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. «Коммуникации в логистике», относится к вариативной части дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

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

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения / индикаторы достижения компетенций
ПК-2: владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Первый уровень (пороговый) (ПК-2) -1	Знать: виды, функции и содержание коммуникаций в логистической деятельности, стратегию и тактику ведения переговоров, в том числе в межкультурной среде, международные нормы делового этикета, национальные стили ведения переговоров, способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в логистике и управлении цепями поставок З1 (ПК-2); Уметь: разрешать конфликтные ситуации в процессе разработки и принятия управленческих решений в области логистики и управления цепями поставок, в том числе в межкультурной среде, учитывать влияние национальных особенностей на деловое общение, конфиденциальность при проведении переговоров У1 (ПК-2); Владеть: стратегиями позиционных и принципиальных переговоров, тактическими приемами ведения переговоров, различными способами разрешения конфликтных ситуаций при разработке и принятии управленческих решений в области логистики и управления цепями поставок, в том числе в межкультурной среде В1 (ПК-2);

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 5 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

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Понятие коммуникаций в логистической деятельности	4	4	--	10
Тема 2. Содержание и виды коммуникаций в логистической деятельности	4	4	--	10
Тема 3. Структурирование переговоров по этапам.	4	6	--	12
Тема 4 Стратегия и тактика ведения переговоров. Способы разрешения конфликтных ситуаций.	6	8	--	14
Тема 5. Этика проведения международных переговоров	16	4	--	12
Тема 6. Конфиденциальность при проведении переговоров	4	4	--	8
Тема 7. Исполнительная документация в логистической деятельности	2	2	--	6
Всего по дисциплине:	**40**	**32**	**--**	**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие коммуникаций в логистической деятельности

Понятие и функции коммуникаций. Их значение в организации логистической деятельности. Структурирование хозяйственных связей по этапам. Экономическая природа переговоров.

Тема 2. Содержание и виды коммуникаций в логистической деятельности

Переговоры как основная форма коммуникаций. Цели переговоров. Основные признаки переговоров. Предмет переговоров. Условия переговоров. Классификация переговоров. Организация переговоров путем переписки. Особенности ведения переговоров по телефону. Телефонные переговоры как способ согласования условий деловой встречи. Отличия общения по телефону от личной беседы. Преимущества и недостатки телефонных переговоров. Правила ведения телефонных переговоров. Процедура подготовки к коммерческому разговору по телефону. Организация переговоров в форме личных встреч. Основные этапы проведения переговоров в форме личных встреч. Организационные моменты подготовки переговоров. Подготовка к проведению переговоров. Проведение переговоров. Заключительный этап переговоров.

Тема 3. Структурирование переговоров по этапам.

Основные этапы переговоров: подготовка переговоров, процесс переговоров, достижение соглашения. Содержание этапа подготовки переговоров: выбор средств

ведения переговоров, установление контакта между сторонами, сбор и анализ необходимой для переговоров информации, разработка плана переговоров, формирование атмосферы взаимного доверия. Содержание второго этапа: начало переговорного процесса, выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня, раскрытие глубинных интересов сторон, разработка вариантов предложений для договоренности. Содержание третьего этапа: выявление вариантов для соглашения, окончательное обсуждение вариантов решений, достижение формального согласия. Коммуникативный контур подготовки переговоров.

Тема 4. Стратегия и тактика ведения переговоров. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Понятие стратегии и тактики переговоров. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. Критерии определения степени уступок и компромиссов на переговорах. Определение позиции, которую необходимо отстоять на переговорах. Тактические приемы ведения переговоров. Техника постановки вопросов. Правила ведения переговоров. Ошибки ведения переговоров. Требования к специальной подготовке участников переговорного процесса. Психологические аспекты проведения переговоров. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Медиация.

Тема 5. Этика проведения международных переговоров

Международные нормы делового этикета. Влияние национальных особенностей на деловое общение. Национальные стили ведения переговоров.

Тема 6 Конфиденциальность при проведении переговоров

Понятие коммерческой тайны. Перечень сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну. Каналы несанкционированного доступа к конфиденциальной информации. Требования к документам, предназначенным для участников коммерческих переговоров. Защита конфиденциальной информации в процессе переговоров.

Тема 7. Исполнительная документация в логистической деятельности

Документы, связанные с исполнением договоров в логистике. Виды, правила оформления. Претензионная документация.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Эволюция и перспективы развития коммуникаций в логистике	ПЗ: Педагогические игровые упражнения
	Экономическая природа переговоров	ПЗ: Решение практических задач
2	Предмет переговоров в логистической деятельности	ПЗ: Игровое проектирование
	Организация переговоров путем переписки	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
3	Коммуникативный контур подготовки переговоров	ПЗ: Решение кейса
	Выбор средств коммуникации в логистике	ПЗ: Решение кейса
	Содержание этапа подготовки переговоров	ПЗ: Игровое проектирование
4	Стратегии позиционных и принципиальных переговоров	ПЗ: Решение кейса
	Тактические приемы ведения переговоров	ПЗ: Решение кейса
	Способы разрешения конфликтных ситуаций	ПЗ: Игровое проектирование
	Психологические аспекты проведения переговоров	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
5	Международные нормы делового этикета	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
	Влияние национальных особенностей на деловое общение	ПЗ: Решение кейса
6	Защита конфиденциальной информации в процессе переговоров	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций

	Информация, составляющая коммерческую тайну	ПЗ: Решение кейса
7	Работа с претензионной документацией	ПЗ: Педагогические игровые упражнения

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

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.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№	Вид самостоятельной работы
1	2
1-7	Подготовка к проверке знаний по теме
1-7	Подготовка к экзамену

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Коммуникации в логистике» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- педагогические игровые упражнения (темы № 1,7);
- практические задачи (темы № 1)
- анализ конкретных ситуаций (тема № 2,4,5,6);
- кейс-технологии (темы № 3,4,5,6)
- игровое проектирование (тема № 2,3,4).

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышает вовлеченность в образовательный процесс.

Практические задачи предполагают анализ предложенных фактов и данных, выбор необходимых методов решения поставленной задачи, осуществление необходимых расчетов и аргументацию полученного ответа.

Анализ конкретных ситуаций предполагает анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место на практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Игровое проектирование предполагает решение методической задачи нахождения оптимального варианта действий. В ходе игрового проектирования происходит разделение участников на небольшие соревнующиеся группы и разработка ими вариантов решения поставленной задачи; проведение заключительного заседания экспертного совета, на котором группы публично защищают разработанные варианты решений. Учебные цели и система оценки деятельности в основном ориентированы на качество выполнения конкретного проекта и представления результатов проектирования.

Кейс-технологии включают порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. На практических занятиях используются как традиционные формы проведения кейсов, так и видеокейсы.

Педагогические игровые упражнения подразумевают проведение игр (викторин, кроссвордов), в которых в качестве игрового используется учебный материал.

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**
Логистика и управление цепями поставок : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с. — (Высшее образование).	основная	-	ЭБС Юрайт
Мясникова Л.А. Логистика : учебное пособие / Л.А.Мясникова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. коммерции и логистики .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 .— 135 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	основная	219	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для академического бакалавриата / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 507 с. — (Бакалавр. Академический курс).	дополнительная	-	ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или

	www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

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.