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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ / Шубаева В.Г./
«17» 06 20 19 г.

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль) программы	Деловая аналитика
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____ / д.п.н., профессор Пашковская И.Н.
_____ / к.п.н., доцент Якимов Ю.М.

Санкт-Петербург
2019

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 5
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 5
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 6
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 8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: развитие способностей к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, совершенствование культуры речи и овладение теоретико-методологическими основами культуры делового общения, знакомство с профессиональным и академическим этикетом, приобретение теоретических знаний и практических навыков по выстраиванию деловых коммуникаций.

Задачи:

- изучить принципы деловых коммуникаций, правила составления основных видов документов для деловой переписки, ведения дел;
- научить осуществлять коммуникацию в любой ситуации, прибегая к аргументированным ответам;
- овладеть навыками ведения деловой переписки и переговоров;
- дать представление о существующих принципах этики в деловых взаимоотношениях;
- научить студентов нормам литературного языка и составлению связных, грамотно построенных текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными качествами речи;
- оказать помощь в приобретении навыков по применению эффективных средств общения, по устранению потенциальных и реальных барьеров коммуникации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б «Деловые коммуникации» относится к базовой части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от 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 (показатели освоения компетенции)
ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Второй уровень (углубленный) (ОК-5) –2	Знать: принципы деловых коммуникаций на русском и иностранном языке, правила составления основных видов документов для деловой переписки, ведения дел З2 (ОК-5) Уметь: осуществлять коммуникацию в любой ситуации с носителями языка, прибегая к аргументированным ответам У2 (ОК-5) Владеть: навыками ведения деловой переписки и переговоров В2 (ОК-5)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 6 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. Деловые коммуникации в сфере межличностных отношений	4	2	-	6
Тема 2. Деловой этикет в деловых коммуникациях	2	2	-	6
Тема 3. Габитарный имидж и деловая репутация как средства коммуникации	2	2	-	6
Тема 4. Деловая беседа. Методы ведения деловых переговоров	4	4	-	6
Тема 5. Барьеры делового общения	4	2	-	6
Тема 6. Психологические особенности деловых коммуникаций	4	4	-	6
Всего по дисциплине:	**20**	**16**	**-**	**36**

*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. Деловые коммуникации в сфере межличностных отношений

Понятия деловых коммуникаций и делового общения. Роль и значение деловых коммуникаций в сфере межличностных отношений. Речевая культура как основа формирования делового имиджа. Речевые ошибки и пути их преодоления. Техника речи в деловом разговоре Речевой этикет: приветствие, представление. Специфика делового разговора. Основные правила публичной речи. Принципы и нормы делового общения.

Тема 2. Деловой этикет в деловых коммуникациях

Понятие этикет. Профессиональный и академический этикет. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Основные правила и принципы делового этикета. Использование этикета в целях успешной самопрезентации. Этика деловых отношений. Этика ведения деловой переписки, телефонных переговоров, совещаний и собеседований.

Тема 3. Габитарный имидж и деловая репутация как средства коммуникации

Габитарный имидж: внешний и внутренний образ делового человека. Бизнес-стиль делового мужчины и деловой женщины: сходство и различия. Внешний вид делового человека при публичных выступлениях. Стандарты в одежде сотрудников. Роль и значение дресс-кода в деловых отношениях. Внешний вид делового человека при публичных выступлениях.

Тема 4. Деловая беседа. Методы ведения деловых переговоров.

Деловая беседа как форма делового общения. Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Стратегии и тактики общения в деловой беседе. Этикет ведения деловых переговоров. Этапы переговорного процесса. Методы ведения деловых переговоров. Правила убеждения собеседника в ходе деловых переговоров.

Тема 5. Барьеры делового общения

Барьеры общения как причины неэффективного делового общения. Виды барьеров общения. Устранение потенциальных и реальных барьеров общения. Факторы и приемы повышения эффективности делового общения. Преодоление барьеров общения собеседников. Активное слушание как средство повышения эффективности общения.

Тема 6. Психологические особенности деловых коммуникаций

Психотипы в деловом общении. Невербальное общение в деловых коммуникациях. Неречевой имидж. Национальные и территориальные особенности делового общения. Национальная специфика жестов.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	Роль и значение деловых коммуникаций в сфере межличностных отношений	СЗ: Семинар / Тематическая дискуссия
2	Деловой этикет в профессиональной деятельности	СЗ: Семинар / Тематическая дискуссия
3	Внешний и внутренний образ делового человека в процессе делового общения	СЗ: Семинар / Тематическая дискуссия
4	Методы ведения деловых переговоров	СЗ: Семинар / Тематическая дискуссия
5	Практика преодоления барьеров общения	СЗ: Семинар / Тематическая дискуссия ПЗ: Ролевая игра
6	Психологические особенности деловых коммуникаций	СЗ: Семинар / Тематическая дискуссия

* 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

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к зачету.
2	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к зачету.
3	Подготовка к проверке знаний по теме. Написание реферата по теме(ам). Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к зачету.
4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к письменной контрольной работе. Подготовка к зачету.
5	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка проведению ролевой игры. Подготовка к зачету
6	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к решению практических задач. Подготовка к зачету. Подготовка к письменной контрольной работе.

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Деловые коммуникации» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением

активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– проблемная лекция (тема № 2, тема № 3);
– тематическая дискуссия (тема № 2, тема № 3, тема № 4);
– проблемный семинар (тема № 2, тема № 6);
– практическое занятие (тема № 6);
– ролевая игра (тема № 5).

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Проблемная лекция: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

Ролевая игра: имитационный игровой метод обучения, характеризующийся следующими основными признаками:

- наличие проблемы или задачи в сфере профессиональной деятельности и распределение ролей между участниками их решения (например, с помощью метода разыгрывания ролей может быть имитировано производственное совещание);
- взаимодействие участников игрового занятия, обычно посредством проведения дискуссии;
- ввод преподавателем в процессе занятия корректирующих условий;
- оценка результатов обсуждения и подведение итогов преподавателем.

Ролевые игры отличаются от деловых игр «локальностью» и меньшей сложностью решаемых проблем, задач профессиональной деятельности, акцентом на ролевых функциях участников в игровой деятельности и оценке её результатов. Общая цель игрового коллектива (учебной группы), как правило, отсутствует. Цели и задачи участников связаны с наилучшим (адекватным, полным, корректным и т.д.) выполнением ролевых функций. Продолжительность ролевой игры может составлять от 0,5 до 4 часов учебного времени.

Решение практических задач осуществляется с целью приобретения навыков и опыта творческой деятельности, овладения современными методами практической работы в интересах закрепления, углубления и расширения знаний студентов, полученных в ходе лекции.

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
Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум . — 2-е изд., перераб. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с.	Основная		ЭБС Юрайт
Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник .— Москва : Юрайт, 2014 .— 460 с. – Имеются другие года издания. – Сведения доступны также по Интернету: ЭБС Юрайт.	Основная	30	ЭБС Юрайт

Папкова О.В. Деловые коммуникации : учебник .— М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 160 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Львин Ю.М. Социальная психология : учебное пособие / Ю.М.Львин, Н.Н.Покровская, С.И.Капица .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 161 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	Дополнительная	114	opac.unecon.ru Полный текст
Тимофеев М.И. Деловые коммуникации : учебное пособие . - 2-е изд. - М. : Риор : ИНФРА-М, 2011. - 120 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Кривокора Е.И. Деловые коммуникации : учебное пособие .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016 .— 190 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – http://elibrary.ru/defaultx.asp

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Электронная библиотечная система BOOK.ru - http://www.book.ru
2	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ - https://urait.ru
3	Электронная библиотечная система IPR BOOKS - http://www.iprbookshop.ru/
4	Электронная библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) - https://new.znanium.com

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения 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	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 (модуля).