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.

УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.04.01 Экономика
Направленность (профиль) программы	Экономика фирмы и стартап
Уровень высшего образования	магистратура
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 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины ... 7
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9.РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 9
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 10
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Дисциплина направлена на формирование навыков эффективного управления деловыми коммуникациями.

Задачи:

- изучить методы и инструменты управления деловыми коммуникациями, направленными на эффективное взаимодействие в рамках предприятия и за его пределами;
- изучить методы и технологии управления коммуникациями, ведения переговоров, проведения совещаний и презентаций, организации групповой работы в рамках реализации инвестиционного проекта;
- сформировать навыками организации эффективных деловых коммуникаций между службами, подразделениями, участниками проектов;
- сформировать навыки владения коммуникативными технологиями и методами планирования коммуникаций, навыками организации коммуникации между участниками и стейкхолдерами инвестиционного проекта.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Управление эффективностью деловых коммуникаций» относится к вариативной части Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся по программе.

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-11- способностью руководить экономическими службами и подразделениями на предприятиях и организациях различных форм собственности, в органах государственной и муниципальной власти	ПК-11	**Знать:** средства и методы организации и контроля деловых коммуникаций; порядок проведения совещаний разработки и согласования решений; технологии презентации проектов и организации публичных слушаний, подготовки отчетов о результатах проверок исполнения обязательств З(I)(ПК-11) **Уметь**: организовывать деловые коммуникации, совещания, презентации и публичные слушания; готовить отчеты о результатах проверок и исполнении обязательств У(I)(ПК-11) **Владеть**: навыками организации эффективных деловых коммуникаций между службами, подразделениями, участниками проектов В(I)(ПК-11)

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ДПК-4 способностью управлять коммуникациями инвестиционного проекта	Второй уровень (углубленный) (ДПК4)-2	**Знать:** методы и технологии управления коммуникациями, ведения переговоров, проведения совещаний и презентаций, организации групповой работы в рамках реализации инвестиционного проекта З2(ДПК-4) **Уметь**: организовывать систему управления информацией и организацию информационного взаимодействия; организовывать публичные слушания, взаимодействие с прессой, межведомственную координацию, вести деловые переговоры по различным сделкам с целью согласования взаимных интересов, содействия в прохождении согласований и получении разрешений; разрабатывать документы и отчеты, организовывать и проводить презентации и инвестиционного проекта; организовывать групповую работу и коммуникации по инвестиционному проекту У2(ДПК-4) **Владеть**: современными коммуникативными технологиями и методами планирования коммуникаций, навыками организации коммуникации между участниками и стейкхолдерами инвестиционного проекта У2(ДПК-4)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

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

Форма промежуточной аттестации: экзамен. – 3 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. Теоретические аспекты управления эффективностью деловых коммуникаций	2	4	-	13
Тема 2. Организация и управление деловыми коммуникациями между участниками инвестиционного проекта	2	4	-	13
Тема 3. Организация коммуникаций с инвесторами и кредиторами	2	4	-	13
Тема 4. Современные технологии в планировании деловых коммуникаций	2	6	-	13
Тема 5. Современные технологии в управлении эффективностью деловых коммуникаций	4	10	-	15
Тема 6. Ведение переговоров	4	2	-	12

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 7. Онлайн и оффлайн коммуникации с клиентами	2	4	-	13
Экзамен	-	-	-	36
Всего за семестр:	**18**	**34**		**92**
Всего по дисциплине:	**18**	**34**		**9**

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические аспекты управления эффективностью деловых коммуникаций

Объект и предмет управления деловыми коммуникациями. Цель курса и его задачи. Тематический план и нужные для освоения курса материалы. Контрольные точки и аттестация по предмету.

Коммуникационные модели в рамках реализации инвестиционного проекта, управления персоналом подразделения. Система управления информацией в рамках реализации инвестиционного проекта. Цели управления, эффективность деловых коммуникаций и различные варианты их достижения. Стейкхолдеры проекта.

Тема 2. Организация и управление деловыми коммуникациями между участниками инвестиционного проекта

Подготовка информации об инвестиционном проекте. Описание детального распределения ролей и полномочий между участниками инвестиционного проекта.

Методы коммуникаций и управления коммуникациями в рамках реализации инвестиционного проекта при взаимодействии между его участниками.

Тема 3. Организация коммуникаций с инвесторами и кредиторами

Основные аспекты финансирования стартап-проекта. Инвестиции и кредиты. Венчурные инвестиции на разных стадиях реализации проекта.

Поиск возможных инвесторов и оценка перспектив сотрудничества. Привлечение внимания, первичные коммуникации. Развитие деловых коммуникаций с инвесторами и кредиторами. Подготовка решения о реализации инвестиционного проекта, разработка документов по нему.

Тема 4. Современные технологии в планировании деловых коммуникаций

Организация информационного взаимодействия по инвестиционному проекту между участниками с использованием современных информационно-коммуникационных технологий. Программное обеспечение для планирования деловых коммуникаций.

Составление отчетов и документов о деятельности в рамках проекта.

Тема 5. Современные технологии в управлении эффективностью деловых коммуникаций

Создание презентации по инвестиционному проекту с использованием Power Point и других средств. Создание и использование видео в презентациях и промо-материалах.

Организация групповой работы. Технологии эффективного проведения совещаний.

Оценка эффективности взаимодействия.. Способы сокращения временных и финансовых затрат на организацию коммуникаций

.

Тема 6. Ведение переговоров

Деловые переговоры в современной среде, характерные черты их ведения в различных секторах бизнеса.

Ведение переговоров с покупателями в секторе B2C. Переговоры с клиентами в секторе B2B. Переговоры с инвесторами и кредиторами. Переговоры с государственными служащими и сотрудниками государственных корпораций.

Невербальная реакция в ходе переговоров – определение, управление. Манипулятивные приемы.

Формирование документации по результатам проведенных переговоров. Закрепление результатов в юридическом русле.

Тема 7. Онлайн и оффлайн коммуникации с клиентами

Базовые определения: воронка продаж, охват, конверсия. Монетизация, максимизация прибыли, экономическая целесообразность, минимизация издержек. Затраты на маркетинг и рекламу, CTR, постановка целей, конверсия по целям. Обсуждение в прессе результатов реализации инвестиционного проекта с получением обратной связи от нужной целевой аудитории по инвестиционному проекту.

Оффлайн-реклама. Коммуникационные технологии в онлайн-рекламе и маркетинге. CRM системы как средство повышения эффективности коммуникаций с клиентами.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	*2*	*3*
1	Постановка целей управления эффективностью деловых коммуникаций и планирование их реализации	ПЗ: групповой тренинг №1(4 часа)
2	Формирование деловых коммуникаций между участниками инвестиционного проекта	ПЗ: групповой тренинг №2(4 часа)
3	Определение потенциальных инвесторов	ПЗ: групповой тренинг№3
3	Продвижение проекта для потенциальных инвесторов	ПЗ: Практикум на ПК решение задания при помощи универсального и специализированного программного обеспечения
4	Планирование системы деловых коммуникаций в стартап-проекте	ПЗ: групповой тренинг
5	Создание презентации стартап-проекта	ПЗ: групповой тренинг
5	Контрольная точка 1	ПЗ: контрольная работа
5	Создание промо видеоматериалов для проекта	ПЗ: групповой тренинг
6	Использование программного обеспечения и оборудования для планирования деловых переговоров	ПЗ: групповой тренинг, решение практического задания
6	Определение реакции в деловых переговорах по жестам, мимике, интонации	ПЗ: групповой тренинг
7	Определение эффективных способов маркетинговых коммуникаций в проекте	ПЗ: групповой тренинг
Все	Контрольная точка 2	ПЗ: защита индивидуальных заданий

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 «Управление эффективностью деловых коммуникаций» размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ de.unecon.ru/

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 и дополнительной литературы
Все	Выполнение практических заданий
все	Подготовка к итоговому тестированию (экзамену)

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

Для обучающихся заочной формы обучения разработаны методические рекомендации по выполнению контрольных работ. Методические рекомендации включают в себя все виды самостоятельной работы, предусмотренные для успешного освоения дисциплины.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

Активные и интерактивные методы обучения:

– Тренинги (темы 1-3)
– Практикумы на ПК (темы 4-7)
– Решение кейсов (тема 6)

Тренинги прививают магистрантам навыки работы в команде, а также умение сформировывать коллективные решения и оформлять их. По завершению каждого тренинга рекомендуется подводить итоги по балльно-рейтинговой системе: каждый участник тренинга присваивает командам места, оценивая соответствие полученных результатов целям тренинга; по сумме мест определяется рейтинговая позиция команды в итоговом протоколе (чем меньшим числом выражена сумма мест, тем выше рейтинговая позиция команды).

В процессе обсуждения результатов тренинга и выполнения практических заданий рекомендуется резюмировать итоги, прокомментировав не только достоинства, но и показать недоработки, дать рекомендации по улучшению работы.

Анализ конкретных ситуаций и кейс-технология – разновидность производственной ситуации, специально сформулированной преподавателем или реально произошедшей в практике деятельности фирм для анализа, решения, оценки обучающимися. Они включают порядок рассмотрения, анализа входной информации, поиск дополнительной информации, формирование выводов, самостоятельный поиск решения проблемы, опирающиеся на определенные критерии.

Практикум на ПК (игровое проектирование) предполагает наличие исследовательской проблемы или задачи, разработку и отбор вариантов решения поставленной проблемы (задачи), проведение заключительного заседания экспертного совета, на котором проводится защита проектов и выбор победителей. Учебные цели и система оценки деятельности в основном ориентированы на качество выполнения конкретного проекта и представления результатов проектирования.

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**
Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учебное пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — Электрон. дан. — 145 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Селетков .Н. Управление информацией и знаниями в компании : учебник / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. — М. : ИНФРА-М, 2018. — Электрон. дан. — 208 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Шарков Ф.И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”) : учебное пособие. - 3-е изд. -— Электрон. дан. М.:Дашков и К, 2017. - 260 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие . — Электрон. дан. - 3-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 248 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Резник С.Д. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации) : учебное пособие / С.Д.Резник и др.; под ред. С.Д.Резника - 2-е изд., перераб. и доп. — Электрон. дан. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.	дополнительная	-	https://znanium.com/catalog/document?id=359354
Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

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, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	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).