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.

# ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Рабочая программа дисциплины

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | 38.04.02 Менеджмент |
| Направленность (профиль) программы | Логистические и маркетинговые стратегии клиентоориентированности транснациональной транспортно-логистической компании |
| Уровень высшего образования | магистратура |
| Форма обучения | заочная |

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Мелентьева Н.И.

Санкт-Петербург
2020

# СОДЕРЖАНИЕ

**АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 4

**1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 5

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** ..... 5

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** ..... 5

**4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 6

**5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 6

**6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА** ..... 7

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ** ..... 8

**7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины** ..... 8

**7.2. Организация самостоятельной работы** ..... 9

**8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ** ..... 10

**9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 10

**9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины** ..... 10

**9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса** ..... 11

**10 ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** ..... 12

**11 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** ..... 12

# АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---|---|
| **Наименование дисциплины** | Деловые коммуникации и управление конфликтами |
| **Цели и задачи дисциплины** | **Цель дисциплины:** овладение знаниями, навыками, умениями, связанными с разработкой и реализацией корпоративной стратегии и программ развития организации, обеспечивающих оптимальные межсубъектные взаимодействия.<br>**Задачи:** сформировать знания о предмете, структуре и основных положениях теории коммуникаций и конфликтологии;<br>- ознакомить обучающихся с инструментарием деловых коммуникаций, методами управления конфликтами для формирования у них умений в области разработки и реализации стратегий и программ развития организации в части деловых коммуникаций;<br>- сформировать навыки, необходимые для принятия решений в области разработки и реализации корпоративной стратегии и программы организационного развития |
| **Код и наименование компетенции выпускника** | способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию (ПК-2) |
| **Тематическая направленность дисциплины** | Тема 1. Теоретические и методические основы деловых коммуникаций<br>Тема 2. Инструментарий деловых коммуникаций<br>Тема 3. Управление процессом деловой коммуникации<br>Тема 4. Маркетинговая поддержка программ организационного развития |
| **Кафедра** | Маркетинга |

# 1.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:**

овладение знаниями, навыками, умениями, связанными с разработкой и реализацией корпоративной стратегии и программ развития организации, обеспечивающих оптимальные межсубъектные взаимодействия.

**Задачи:**

- сформировать знания о предмете, структуре и основных положениях теории коммуникаций и конфликтологии;
- ознакомить обучающихся с инструментарием деловых коммуникаций, методами управления конфликтами для формирования у них умений в области разработки и реализации стратегий и программ развития организации в части деловых коммуникаций;

- сформировать навыки, необходимые для принятия решений в области разработки и реализации корпоративной стратегии и программы организационного развития.

# 2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1В.ДВ «Деловые коммуникации и управление конфликтами» 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 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) |
|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** |
| ПК-2 способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию | Третий уровень (продвинутый)<br><br>(ПК-2)-3 | ***Декомпозиция II***<br>**Знать:** особенности коммуникаций в деловой среде, подходы к формированию коммуникаций, направления снижения проблем в коммуникациях<br>**Уметь:** анализировать деловые коммуникации, разрабатывать программы организационных изменений, направленных на совершенствование деловых коммуникаций в организации<br>**Владеть:** навыками разработки и реализации маркетинговой поддержки программ организационного развития и изменений на основе совершенствования коммуникаций |

## 4.ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 4 семестр.

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

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

| Номер и наименование тем *и/или разделов/тем* | Объем дисциплины (ак. часы) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | СРО |
| | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| Тема 1. Теоретические и методические основы деловых коммуникаций | 1 | 2 | - | 20 |
| Тема 2. Инструментарий деловых коммуникаций | 1 | 2 | - | 24 |
| Тема 3. Управление процессом деловой коммуникации | 1 | 2 | - | 28 |
| Тема 4. Маркетинговая поддержка программ организационного развития | 1 | 2 | - | 24 |
| Всего за семестр: | 4 | 8 | - | |
| **Всего по дисциплине:** | 4 | 8 | - | 96 |

*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. Теоретические и методические основы деловых коммуникаций**

Эволюция и процесс коммуникаций: элементы и направления организационных коммуникаций. Современные тенденции в развитии процесса коммуникаций. Роль и значение диджитал среды при формировании и управлении современными деловыми коммуникациями. Внутриорганизационные коммуникации как составная часть интегрированных маркетинговых коммуникаций. Мотивация коммуникаций.

**Тема 2. Инструментарий деловых коммуникаций**

Основные инструменты деловых коммуникаций: информационные; аналитические; коммуникативные. Вербальные и невербальные средства коммуникаций. Структура общения и место коммуникаций в ней. Средства установления контакта. Публичное выступление и презентация: этапы подготовки и критерии успешности. Роль и значение этикета в деловой коммуникации

**Тема 3. Управление процессом деловой коммуникации**

Факторы, вызывающие изменения в процессе коммуникаций. Структура, типы, причины, стадии развития конфликтов. Типовые ситуации, приводящие к конфликту сторон. Стратегии управления конфликтной ситуацией.

**Тема 4. Маркетинговая поддержка программ организационного развития**

Методы экономического и стратегического анализа маркетинговой среды организации, ее субъектов. Вербальные и невербальные методы сбора и передачи информации. Маркетинговая поддержка программ организационных изменений, направленных на совершенствование деловых коммуникаций в организации.

# 6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

| № темы | Тема занятия | Вид занятия / Оценочное средство |
|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* |
| 1. | Теоретические и методические основы деловых коммуникаций | СЗ: дискуссия |
| 2. | Инструментарий деловых коммуникаций | ПЗ: Анализ конкретных ситуаций |
| 1-2 | Теоретические основы коммуникаций в онлайн и оффлайн среде | СЗ / Контрольная работа |
| 3. | Управление процессом деловой коммуникации | ПЗ: Анализ конкретных ситуаций |
| 4. | Маркетинговая поддержка программ организационного развития | ПЗ: Анализ конкретных ситуаций |
| 3-4 | Маркетинговая поддержка программ организационного развития | СЗ / Презентация |

* 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 в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться 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 – 4 | Подготовка к аудиторным занятиям, проверке знаний по теме. |
| 2-4 | Работа с литературой, разбор и анализ конкретных ситуаций и кейсов |
| 1-2 | Подготовка к проверке знаний. Подготовка к КТ-1 «Контрольная работа» |
| 1-4 | Работа с литературой, подготовка к выполнению заданий, входящих в контрольные мероприятия рубежного контроля |

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

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема № 1);
- анализ конкретной ситуации (тема № 2,4);
- кейс-технология (тема № 3)

Проблемная лекция - характеризуется проблемным изложением материала: 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.

Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как

совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Кейс-технология - включает порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

## 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** |
| Кузьмина О.Г. Бренд-менеджмент : учеб. пособие / О.Г. Кузьмина. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 176 с. | основная | - | ЭБС ZNANIUM. |
| Стратегические коммуникации : учебное пособие / А.Д.Кривоносов [и др.] ; под ред. А.Д.Кривоносова. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016. — 128 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru. | основная | 25 | ЭБ OPAC.UNECON.RU. |
| Грошев, И.В. Системный бренд-менеджмент: учебник для студентов вузов / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 655 с. | дополнительная | - | http://znanium.com/bookread2.php?book=1028854 |
| Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: Учебное пособие / Чернышова Л. И. — Электрон. дан. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. | дополнительная | - | ЭБС Юрайт |
| Алексина, Т.А. Деловая этика: Учебник / Алексина Т. А. — Электрон. дан. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. | 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, 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).