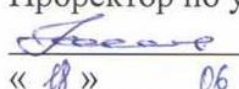


Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

СОГЛАСОВАНО

Декан экономического факультета
 И.В. Ковалева
« 18 » 06 2015 г.

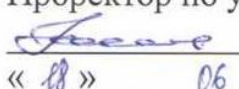
УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
 И.А.Косачев
« 18 » 06 2015 г.

СОГЛАСОВАНО

Декан экономического факультета
 И.В. Ковалева
« 18 » 06 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
 И.А.Косачев
« 18 » 06 2015 г.

Кафедра товароведения и маркетинга

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Бизнес-коммуникации»

Направление подготовки

38.04.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки

«Организация маркетинговой деятельности»

«Коммерческая логистика»

«Предпринимательская деятельность»

«Управление проектами»

Уровень высшего образования

магистратура

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля, курса, предмета) «Бизнес-коммуникации» составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», в соответствии с учебными планами по профилям «Организация маркетинговой деятельности», «Коммерческая логистика», «Предпринимательская деятельность», «Управление проектами» утвержденными ученым советом университета в 2015г. по направлению «Менеджмент» для очной, заочной формы обучения (протокол № 8 от 28.04.2015).

Рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 10 от 15.06 2015 г.

Зав. кафедрой,
д.э.н, профессор



И.В.Ковалева

Одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол № 11 от «16» 06 2015 г.

Председатель методической комиссии,
к.с.-х.н., доцент



Т.В.Стрельцова

Составитель:

Зав. кафедрой, д. э. н, профессор



И.В.Ковалева

Оглавление

1.	Цель и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3.	Требования к результатам освоения содержания дисциплины	5
4.	Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий	6
5.	Тематический план освоения дисциплины	6
6.	Образовательные технологии	8
7.	Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	8
7.1	Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости	8
7.2	Характеристика фондов оценочных средств для промежуточной аттестации	11
8.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	12
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
	Приложения	14

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины – формирование у магистрантов знаний о коммуникативной компетентности в бизнес-среде, выработка навыков, умений организации, проведения различных форм бизнес-коммуникаций.

Задачи дисциплины:

- формирование представления о структуре бизнес-коммуникаций;
- овладение основными методами эффективной деловой коммуникации;
- повышение общего уровня деловой культуры;
- ознакомление со спецификой международных бизнес-коммуникаций;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного общения в бизнесе.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Бизнес-коммуникации» относится к дисциплине по выбору Блока 1.

Дисциплина «Бизнес-коммуникации» требует от магистров фундаментальных знаний по следующим дисциплинам: управление общественными отношениями, психология управления.

Таблица 1 – Сведения о дисциплинах, практиках (и их разделах), на которые опирается содержание данной дисциплины

Наименование дисциплин, других элементов учебного плана	Перечень разделов
Управление общественными отношениями	Понятие коммуникационного процесса, общественных отношений. Виды общественных отношений.
Психология управления	Психологические особенности управленческой деятельности.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-1);
- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования (ОПК-3).

Таблица 2 – Сведения о компетенциях и результатах обучения, формируемых данной дисциплиной.

Содержание компетенций, формируемых полностью или частично данной дисциплиной	Коды компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Перечень результатов обучения, формируемых дисциплиной		
		По завершении изучения данной дисциплины выпускник должен		
		знать	уметь	владеть
готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала;	ОК-1	основы социальной коммуникации;	взаимодействовать в обществе;	навыками самореализации в обществе за счет коммуникативного взаимодействия;
готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;	ОПК-1	основные теории и концепции взаимодействия людей в организации; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;	анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;	навыками ведения деловых коммуникаций в бизнес-среде;
способностью проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования;	ОПК-3	алгоритм проведения самостоятельных исследований;	проводить самостоятельные исследования для планирования деловых коммуникаций;	навыками обработки информации для дальнейшего планирования коммуникационного процесса.

4. Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

Таблица 3 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий, реализуемой по учебному плану по направлению 38.04.02 «Менеджмент» для очной формы обучения, часов

Вид занятий	очная	заочная
	программа подготовки	
1. Аудиторные занятия, часов, всего,	26	12
в том числе:		4
1.1. Лекции	8	
1.2. Лабораторные работы	-	
1.3. Практические (семинарские) занятия	18	8
2. Самостоятельная работа, часов, всего	82	92
в том числе:		
2.1. Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	-	
2.2. Расчетно-графическое задание (РГР)	-	
2.3. Самостоятельное изучение разделов	37	88
2.4. Текущая самоподготовка	36	
2.5. Подготовка и сдача зачета	9	
2.6. Контрольная работа (К)	-	4
Итого часов (стр. 1+ стр.2)	108	108
Общая трудоемкость, зачетных единиц	6	3

* Формы промежуточной аттестации: зачет (З), экзамен (Э).

5. Тематический план изучения дисциплины

Таблица 5.1 – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.04.02 «Менеджмент» для очной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лабораторные работы	Практические (семинарские)	Самостоятельная работа	
1 семестр						
Раздел 1. Введение в основы бизнес-коммуникаций						
Обзор видов коммуникаций в бизнесе	1. Природа коммуникации. 2. Культурное многообразие коммуникаций. 3. Виды и формы коммуникации в бизнесе. 4. Цели и задачи коммуникаций в бизнесе.	2	-	4	14	КЛ,ИЗ
Электронные коммуникации	1. Роль электронных коммуникаций в бизнесе. 2. Особенности электронных коммуникаций. 3. Электронный офис.	1	-	4	14	КЛ,ИЗ
Раздел 2. Стратегии бизнес-коммуникаций						
Стратегии письменных коммуникаций	1. Системный подход к эффективным письменным коммуникациям 2. Убеждающие письма 3. Служебные записки 4. Краткие отчеты и предложения 5. Инструкции, деловая документация, политика фирмы и процедуры ее реализации	2	-	4	17	КЛ,ИЗ
Стратегии устных коммуникаций	1. Невербальные коммуникации 2. Публичные презентации 3. Совещания: коммуникации в малых группах 4. Коммуникации и конфликт 5. Проведение собеседований как инструмент управления	2	-	4	14	КЛ,ИЗ
Стратегии карьерного роста	1. Написание резюме 2. Интервью при трудоустройстве	1	-	2	14	КЛ,ИЗ
	Контрольная работа	-	-	-	-	-
	Подготовка к зачету	-	-	-	9	-
	Всего	8	-	18	82	-

Таблица 5.2 – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.04.02 «Менеджмент» для заочной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лабораторные работы	Практические (семинарские)	Самостоятельная работа	
1 семестр						
Раздел 1. Введение в основы бизнес-коммуникаций						
Обзор видов коммуникаций в бизнесе	5. Природа коммуникации. 6. Культурное многообразие коммуникаций. 7. Виды и формы коммуникации в бизнесе. 8. Цели и задачи коммуникаций в бизнесе.	2	-	2	15	КЛ,ИЗ
Электронные коммуникации	4. Роль электронных коммуникаций в бизнесе. 5. Особенности электронных коммуникаций. 6. Электронный офис.		-	2	15	КЛ,ИЗ
Раздел 2. Стратегии бизнес-коммуникаций						
Стратегии письменных коммуникаций	6. Системный подход к эффективным письменным коммуникациям 7. Убеждающие письма 8. Служебные записки 9. Краткие отчеты и предложения 10. Инструкции, деловая документация, политика фирмы и процедуры ее реализации	2	-	2	15	КЛ,ИЗ
Стратегии устных коммуникаций	6. Невербальные коммуникации 7. Публичные презентации 8. Совещания: коммуникации в малых группах 9. Коммуникации и конфликт 10. Проведение собеседований как инструмент управления		-	2	15	КЛ,ИЗ
Стратегии карьерного роста	3. Написание резюме 4. Интервью при трудоустройстве		-	-	18	КЛ,ИЗ
	Контрольная работа	-	-	-	-	-
	Подготовка к зачету	-	-	-	10	-

	Всего	4	-	8	88	-
--	-------	---	---	---	----	---

Таблица 5 – Вид, контроль выполнения и методическое обеспечение СРС

№ п/п	Вид СРС	Количество часов	Контроль выполнения	Методическое обеспечение
1.	Самостоятельное изучение разделов	37	Коллоквиум	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
2.	Подготовка и выполнение индивидуального задания	36	Защита ИЗ	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
3.	Подготовка к зачету	9	Зачет	Список основной учебной литературы, перечень вопросов к зачету в п. 7.2. настоящей программы

6. Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода при изучении дисциплины «Бизнес-коммуникации» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (табл. 6).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по дисциплине «Бизнес-коммуникации», в соответствии с данной программой составляет 100 процентов.

Таблица 6 – Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые на аудиторных занятиях по учебному плану направления «Менеджмент» для очной формы обучения

Семестр	Вид занятия	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий	Количество часов
1-й семестр	Л	<i>Лекция – презентация</i> с применением мультимедийных технологий по ключевым темам курса.	6
	Л	<i>Лекция – беседа</i> , построенная в форме активного диалога с аудиторией. Объяснение вопросов происходит с показом иллюстраций и демонстрацией примеров.	2
	ПР	<i>Семинар-беседа</i> - вопрос-ответная форма семинара, используется для обобщения пройденного материала. Преподаватель задает аудитории вопросы, отвечают желающие, а преподаватель комментирует. Таким образом, материал актуа-	18

	лизируется студентами и контролируется преподавателем.	
Итого		26

7. Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

7.1 Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости

С целью мотивации магистрантов к качественному освоению компетенций и достижению результатов обучения, формируемых дисциплиной «Бизнес-коммуникации», преподавателем используются такие формы текущего контроля как выполнение индивидуального задания, коллоквиум.

Методические рекомендации для проведения практических занятий

Индивидуальное задание как форма текущего контроля успеваемости

Для закрепления теоретических положений курса и приобретения практических навыков в ходе практических занятий магистрантам будет предложено выполнение индивидуальных заданий в форме решения задач.

Данный метод позволяет студенту применить к практической ситуации полученные теоретические знания и понять, что реальный мир весьма далек от мира теоретических моделей.

Примерный перечень задач для выполнения индивидуального задания:

1. Практическое занятие по теме: «Обзор видов коммуникаций в бизнесе»:

Продемонстрировать влияние невербальных коммуникаций на восприятие выступления.

2. Практическое занятие по теме: «Электронные коммуникации»:

Разработать правила ведения электронного офиса и обслуживания клиентов для любой компании г.Барнаула (Алтайского края).

3. Практическое занятие по теме: «Стратегии письменных коммуникаций»:

Написать деловое письмо с коммерческим предложением по сотрудничеству для известной компании г.Барнаула (Алтайского края).

4. Практическое занятие по теме: «Стратегии устных коммуникаций»:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Проанализировать запись телефонного разговора.

Продемонстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

5. Практическое занятие по теме: «Стратегии карьерного роста»:

Написать резюме для поиска работы.

Разработать перечень вопросов для соискателя на вакансию маркетолога.

Перечень вопросов для самостоятельного изучения и подготовки к коллоквиуму:

1. Цели и задачи коммуникаций в бизнесе.
2. Электронный офис.
3. Инструкции, деловая документация, политика фирмы и процедуры ее реализации.
4. Проведение собеседований как инструмент управления.
5. Интервью при трудоустройстве.
6. Виды коммуникативных барьеров.
7. Вербальный и невербальный аспекты делового общения.
8. Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров.

9. Телефонный этикет.
10. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.
11. Различные технологии тайм-менеджмента.
12. Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации.
13. Гендерные тенденции в деловом общении.
14. Манипуляции в деловой коммуникации: виды и формы.
15. Методология нейро-лингвистического программирования.
16. Методология транзакционного анализа.
17. Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации.
18. Конфликты: виды, формы, способы предупреждения и разрешения.
19. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
20. Национальный этикет делового общения.
21. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
22. Специфика электронных переговоров.
23. Деловая коммуникация в блогах.

7.2. Характеристика фондов оценочных средств для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Бизнес-коммуникации» проходит в форме зачета устно или письменно по билетам.

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Природа и цель коммуникации
2. Переменные коммуникативного процесса
3. Коммуникационные барьеры
4. Стили коммуникации

5. Межкультурные различия в языке тела
6. Офисные коммуникационные технологии
7. Процесс написания и редактирования
8. Написание писем с положительным и нейтральным содержанием
9. Особенности писем с хорошими новостями
10. Положительное урегулирование претензий
11. Составление письменных жалоб
12. Написание убеждающих писем
13. Подготовка служебной записки
14. Характеристики и виды бизнес-отчетов
15. Написание инструктивной документации
16. Концепция активного слушания
17. Значение невербальных коммуникации
18. Три главные категории невербальных коммуникаций
19. Коррекция невербальных коммуникаций
20. Способы измерения невербальной ответной реакции
21. Исследование для подготовки выступления
22. Структура информативной речи
23. Типы собраний и их цели
24. Природа конфликта
25. Управление конфликтом
26. Метод анализа конфликтных ситуаций
27. Стили управления конфликтом
28. Типы собеседований
29. Составные части резюме
30. Планирование интервью

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

а) библиографический список рекомендуемых изданий основной учебной литературы:

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К`, 2013. - 528 с. - Загл. с титул. экрана

2. Павлова Л. Г. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : КНОРУС, 2016. - 304 с. - Загл. с титул. экрана

3. Самыгин С. И. Деловое общение : учебное пособие для высшего профессионального образования / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2012. - 440 с.

б) библиографический список рекомендуемых изданий дополнительной учебной литературы:

1. Введенская Л. А. Деловая риторика : учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. . - М. : КНОРУС, 2012. –

2. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник для бакалавров / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М. : КНОРУС, 2012. - 424 с.

3. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К`, 2015. - 196 с. - Загл. с титул. экрана

4. Логинова Н. С. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Н. С. Логинова, О. П. Пономаренко ; АГАУ. - Барнаул : АГАУ, 2014. - 51 с.

5. Логинова Н. С. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. С. Логинова, О. П. Пономаренко ; АГАУ. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 277 КБ). - Барнаул : АГАУ, 2014. - 172 с. - Загл. с титул. экрана

6. Руднев В. Н. Риторика. Деловое общение : учебное пособие / В. Н.

Руднев. - М. : КНОРУС, 2013. - 352 с.

7. Сивцова А. В. Этика и психология деловых отношений : учебное пособие / А. В. Сивцова ; Алтайский ГАУ. - Барнаул : Алтайский ГАУ, 2015. - 92 с.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Изучение дисциплины проходит в лекционных аудиториях и аудиториях для проведения практических занятий, оснащенных мультимедийными комплексами.

Приложение № 1 к программе дисциплины
«Бизнес- коммуникации»

Список имеющихся в библиотеке университета изданий основной учебной литературы по дисциплине «Бизнес-коммуникации» по состоянию на 15 мая 2016 г.

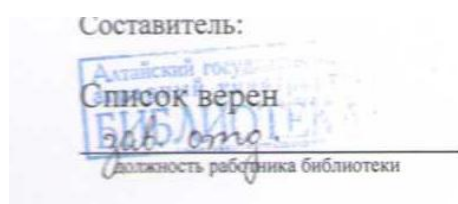
№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1.	Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К`, 2013. - 528 с.- Режим доступа: http://e.lanbook.com/view/book/56196/	ЭБС «Лань»
2.	Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : КНОРУС, 2016. - 304 с. – Режим доступа: http://www.book.ru/book/916804/view/2	ЭБС «BOOK.ru»
3.	Самыгин, С. И. Деловое общение : учебное пособие для высшего профессионального образования / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2012. - 440 с.	28 экз.

Список имеющихся в библиотеке университета изданий дополнительной учебной литературы по дисциплине «Бизнес-коммуникации» по состоянию на 15 мая 2016 г.

№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1.	Введенская Л. А. Деловая риторика : учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2012. –	15 экз.
2.	Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник для бакалавров / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М. : КНОРУС, 2012. - 424 с.	99 экз.

3.	Руднев В. Н. Риторика. Деловое общение : учебное пособие / В. Н. Руднев. - М. : КНОРУС, 2013. - 352 с.	40 экз.
4.	Сивцова А. В. Этика и психология деловых отношений : учебное пособие / А. В. Сивцова ; Алтайский ГАУ. - Барнаул : Алтайский ГАУ, 2015. - 92 с.	40 экз.
5.	Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К`, 2015. - 196 с.- Режим доступа: http://e.lanbook.com/view/book/56197/	ЭБС «Лань»
6.	Логинова, Н. С. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. С. Логинова, О. П. Пономаренко ; АГАУ. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 277 КБ). - Барнаул : АГАУ, 2014. - 172 с	Сайт Алтайского ГАУ ЭК биб-ки

Составитель:



И.В.Ковалева
подпись
И.О. Фамилия

Приложение № 2 к программе дисциплины
«Бизнес-коммуникации»

Аннотация дисциплины
«Бизнес-коммуникации»
Направление 38.04.02 «Менеджмент»
профили «Организация маркетинговой деятельности»
«Коммерческая логистика»
«Предпринимательская деятельность»
«Управление проектами»

Цель дисциплины: формирование у магистрантов знаний о коммуникативной компетентности в бизнес-среде, выработка навыков, умений организации, проведения различных форм бизнес-коммуникаций.

Освоение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций.

№ п/п	Содержание компетенций, формируемых полностью или частично данной дисциплиной
1	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3);
2	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
3	способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования (ОПК-3).

Трудоемкость дисциплины, реализуемой по учебному плану направления подготовки
38.04.02 «Менеджмент»

Вид занятий	Форма обучения	
	очная	заочная
Аудиторные занятия, всего часов, в том числе:	26	12
Лекции	8	4
Лабораторные работы	-	
Практические (семинарские занятия)	18	8
Самостоятельная работа, часов	73	88
Контроль	9	4
Всего часов (стр.1+стр.2)	108	108
Общая трудоемкость, зачетных единиц	3	3

Формы промежуточной аттестации: зачет

Перечень изучаемых тем (приводится в соответствии с тематическим планом изучения дисциплины):

1. Обзор видов коммуникаций в бизнесе
2. Электронные коммуникации
3. Стратегии письменных коммуникаций
4. Стратегии устных коммуникаций
5. Стратегии карьерного роста