


Учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования  
«Белорусский государственный  
экономический университет»

  
В.Ю. Шутини  
« 25 » 06 2020 г.

Регистрационный № УД 4511-20 /уч.

## ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной  
дисциплине для специальности  
1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)»

2020 г.

Учебная программа составлена на основе учебного плана по специальности 1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)» (направление специальности 1-26 02 02 08 «Менеджмент (инновационный)» направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом), регистрационный № 55Р-13 от 18.10.2013.

**Составители:**

Петрович Михаил Владимирович, доктор экономических наук, профессор кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

Мороз Виктория Васильевна, ассистент кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», магистр экономических наук.

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Юодешко В.И., заведующий отделом демографии и гендерных исследований НИИ труда Минтруда и соцзащиты, кандидат экономических наук, доцент;

Лысенкова М.В., кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики промышленных предприятий учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № 9 от 20 февраля 2020 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № 6 от 17.06 2020 г.).

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» разработана для студентов специальности 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям), направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом в соответствии с учебным планом специальности.

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» предназначена для формирования профессиональной компетентности студентов, приобретения ими знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций и, в частности, при проведении деловых переговоров.

**Цель учебной дисциплины** – сформировать у студентов необходимый уровень компетенций в деловом общении и, в частности, при проведении деловых переговоров.

### **Задачи учебной дисциплины:**

– сформировать у студентов необходимую теоретическую базу проектирования и использования деловых коммуникаций в профессиональной деятельности;

– выработать у студентов конкретные навыки современного делового общения и применения технологий деловых коммуникаций;

– воспитать этические нормы и этикет в организационной деятельности;

– обучить принципам и методам организации и проведения деловых переговоров;

– изучить особенности национального этикета в деловом общении;

– сформировать компетенции логического и системного анализа, обучить приемам публичного выступления, аргументации своей позиции и приемам убеждения.

**Предмет учебной дисциплины** – раскрыть сущность и содержание процесса деловых коммуникаций.

### **В результате изучения учебной дисциплины обучаемый должен знать:**

– сущность и элементы системы управления организацией; знать и эффективно применять эффективные методы управления;

– лучшую мировую практику управления организацией и адаптировать ее к своей профессиональной деятельности;

– методы управления персоналом организации;

– технологии деловых коммуникаций;

– принципы защиты информации и обеспечения безопасности информационных систем;

– основы законодательства в области противодействия коррупции;

– теорию и методологию межличностного общения;

– морально-правственные ценности личности, общества, государства и следовать им;

- особенности и виды деловых коммуникаций;
- особенности и принципы мультикультурных коммуникаций;
- принципы и методы делового общения и применять их в разных ситуациях;
- виды и особенности деловых коммуникаций и учитывать их;
- методы регулирования конфликтных ситуаций в организациях и эффективно их применять;

**уметь:**

- проектировать современные организации с учетом лучшей отечественной и мировой практики;
- применять финансовые и гражданско-правовые механизмы противодействия коррупции;
- использовать эффективные источники информации для организации продуктивных деловых коммуникаций;
- эффективно использовать организационные ресурсы для проектирования и использования деловых коммуникаций;
- применять технологии проведения и принципы организации деловых переговоров;
- видеть разницу в различных формах и видах деловых коммуникаций;
- использовать различные источники информации для подготовки и организации делового общения;
- анализировать эффективность деловых коммуникаций;
- выявлять факторы эффективных деловых коммуникаций;
- управлять деловыми конфликтами;
- организовать и провести деловые переговоры;

**владеть:**

- техникой принятия, исполнения и контроля управленческих решений;
- нормами делового этикета и правилами переговорного процесса;
- нормами делового и общего этикета;
- принципами социальной ответственности;
- правилами регулирования конфликтных ситуаций в организациях;
- техниками и технологиями деловых коммуникаций;
- приемами и методиками оценки эффективности деловых коммуникаций в организациях;
- нормами делового и светского этикета;
- нормами речевого этикета и основами риторики;
- принципами международного этикета и принципами делового протокола;

**приобрести навыки:**

- конструктивного делового общения;
- применения важнейших технологий переговорного процесса;
- управления деловыми конфликтами;
- проведения деловых приемов;
- современной речевой культуры.

Основными *методами обучения*, отвечающими целям изучения дисциплины, являются:

- технологии проблемного и вариантного изложения учебного материала на лекционных занятиях;
- коммуникативные технологии (тематические дискуссии, кейс-методы, мозговой штурм);
- игровые технологии (деловые, имитационные игры);
- выездные занятия.

***Средства обучения:***

- мультимедийные средства обучения;
- раздаточные материалы;
- презентационный материал.

Структура программы и методика преподавания учебной дисциплины учитывают новые результаты исследований и последние достижения в области психологии управления и ведения переговоров, ориентируя обучающихся на приобретение соответствующей профессиональной компетенции;

- АК-4. Уметь работать самостоятельно;
- АК-5. Быть способным генерировать новые идеи (обладать креативностью);
- АК-8. Обладать навыками устной и письменной коммуникации;
- СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям;
- СЛК-5. Уметь критиковать и быть самокритичным;
- СЛК-6. Уметь работать в команде;
- ПК-3. Уметь делегировать полномочия, распределять задачи и ответственность между исполнителями для обеспечения эффективной работы подразделения организации;
- ПК-6. Проводить оперативные совещания, деловые беседы и переговоры, собрания группы;
- ПК-7. Владеть техникой принятия индивидуальных и групповых управленческих решений, организации работ по их выполнению и контролю;
- ПК-30. Формировать команды инновационных проектов с учетом основных принципов менеджмента.

**Межпредметные связи:**

Изучение учебной дисциплины «Ведение переговоров» основано на знаниях, полученных студентами в процессе изучения учебной дисциплины «Менеджмент», создает основу для изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации», «Управление человеческими ресурсами».

В соответствии с учебным планом специальности учебная программа рассчитана на 40 аудиторных часов. Распределение по видам занятий: лекций – 24 часа; практических занятий – 16 часов. Форма текущей аттестации – зачет.

## Содержание программы

### **Тема 1. Сущность деловых коммуникаций в системе управления организацией.**

Общение: содержание, цели и функции. Коммуникативная функция общения. Интерактивная функция общения. Перцептивная сторона общения. Барьеры общения. Этапы делового общения. Внутренний мир человека и его внешние проявления. Приемы фасциации и аттракции. Влияние в общении. Коммуникативная культура в деловом общении. Имидж в деловом общении. Правила убеждения в деловом общении.

Факторы внутренней и внешней среды в организации деловых коммуникаций. Коммуникационные каналы и сети. Условия эффективности деловых коммуникаций. Критерии оценки эффективности коммуникаций в организациях. Правила построения эффективных деловых коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в управлении организациями Республики Беларусь.

### **Тема 2. Информация в деловых коммуникациях.**

Сущность информации, сведений, данных и знаний. Классификация информации. Свойства управленческой информации. Информация как основа принятия управленческих решений. Значимость информации для принятия эффективных управленческих решений. Информационные системы управления организацией.

Требования и критерии оценки эффективности информационных систем. Базы данных. Современные системы информационного обмена. Концепция информационной безопасности Республики Беларусь. Понятие информационного суверенитета и информационного нейтралитета.

### **Тема 3. Виды и особенности деловых коммуникаций.**

Этапы и элементы деловой коммуникации. Внутренние и внешние коммуникации. Сущность делового общения, его цели и функции. Особенности построения и структура делового общения. Невербальные средства коммуникации (визуальные, аудиальные, тактильные).

Принципы и структура деловой беседы. Общие принципы организации деловых переговоров. Деловые дискуссии. Соборания, совещания, деловые встречи: сущность и особенности проведения. Переговоры. Письменные и речевые коммуникации. Телефонные коммуникации.

### **Тема 4. Технологии деловых коммуникаций.**

Содержание технологий деловых коммуникаций. Технология создания и поддержки имиджа в коммуникации. Техника слушания собеседника. Правила создания благоприятного климата в общении. Речевая культура. Основные правила риторики. Приемы привлечения внимания, усиления выразительности в процессе вербальных коммуникаций. Критика в деловом общении: правила высказывания и выслушивания критических замечаний.

Характеристики эффективного слушания. Манипуляции в общении, типы, основные качества манипуляторов и актуализаторов.

Понимание и использование невербальных способов коммуникации (мимики, жестов, поз). Техника и типы «поглаживания», моделирование мыслей.

#### **Тема 5. Современные коммуникации и руководитель.**

Особенности управленческого труда современного руководителя. Критерии и правила построения результативных управленческих коммуникаций. Прямая и обратная связь. Личностные, профессиональные и деловые качества руководителя. Их влияние на эффективность деловых коммуникаций. Коммуникативные качества современного руководителя. Межличностные и технические коммуникации в деятельности руководителя.

Правила организации деловых встреч руководителя с подчиненными, коллегами, поставщиками, клиентами, конкурентами, высшим руководством, представителями общественных организаций.

Культура управленческого труда: сущность и критерии оценки. Этика и этикет руководителя. Стиль делового общения руководителя. Имидж руководителя, персонала и организации: их взаимосвязь. Формирование имиджа современного белорусского бизнес-лидера.

#### **Тема 6. Регулирование деловых конфликтов.**

Система личных, корпоративных, и общественных интересов. Конфликты как противоречие и противостояние интересов. Конфликты как особая форма организационных коммуникаций. Сущность и классификация конфликтов в организациях. Типология конфликтов. Причины конфликтов в процессе деловых коммуникаций. Конфликтогенны. Вертикальные и горизонтальные конфликты в деловых коммуникациях, сущность, особенности и причины. Последствия конфликтов.

Способы профилактики и преодоления конфликтов. Природа и виды стресса работников организации. Методы регулирования стрессов.

#### **Тема 7. Этические нормы деловых отношений.**

Этические принципы деловых отношений. Проблемы деловой этики. Принципы этики и основные положения деловой этики. Принципы международного бизнеса. Этические принципы и нормы ведения дел. Этические проблемы деловых отношений. Принципы и кодексы делового поведения. Корпоративные кодексы. Профессиональные кодексы в управленческой практике организаций Республики Беларусь. Национальные и всемирные кодексы. Взаимное доверие как основа деловой этики. Факторы доверия. Нормы корпоративной социальной ответственности.

#### **Тема 8. Деловой этикет.**

Содержание этикета делового человека. Деловой и светский этикет. Общегражданский и дипломатический этикет. Этикет приветствий и представлений.

Внешний облик делового мужчины. Рекомендации деловому мужчине. Аксессуары делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Этикет рабочего места. Этикет электронных коммуникаций. Этические правила пользования электронной почтой.



Визитная карточка как элемент этикета. Этикет письменного делового общения. Этикет телефонных коммуникаций. Сувениры и подарки в деловых коммуникациях. Закон Республики Беларусь от 14 июня 2003 г. № 204-З «О государственной службе в Республике Беларусь» о сувенирах и подарках в служебной деятельности.

#### **Тема 9. Речевая культура деловых коммуникаций.**

Особенности деловой речи. Основные требования к деловой речи. Семантические нормы. Слова-паразиты. Штампаны и канцеляризмы. Жаргонные слова. Многословие.

Использование аналогий. Примеры в речи. Риторика. Правила риторики. Риторический инструментарий речи. Факторы эффективной речи.

Общие советы по ораторскому искусству. Речевые эффекты. Техника речи. Речевой этикет. Лингвистическая культура современного руководителя.

#### **Тема 10. Проведение деловых переговоров.**

Подготовка к переговорам. Решение организационных вопросов (формирование состава делегации, анализ сценария переговоров). Порядок переговорного процесса: уточнение позиций участников, обсуждение позиций, согласование позиций. Техника и тактика проведения переговоров (уход от темы, затягивание, выжидание, выражение согласия, пактирование, завышение требований, выдвижение требований в последнюю минуту). Уточнение позиций. Обсуждение позиций. Согласование позиций.

Приемы манипулирования: намеренный обман, сомнительность намерений, неясные полномочия, преднамеренный выбор плохого места. Переговоры в неблагоприятных ситуациях. Деструктивное поведение партнера. Правила конструктивности. Переговоры при выгодной позиции партнера.

Этикет переговорного процесса. Организация приемов. Приглашение гостей. Правила размещения за столом. Обслуживание гостей. Правила поведения за столом. Правила общения. Нормы этикета к хозяевам, женщинам, соседям.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»  
 ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПЕРВОЙ СТУПЕНИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям), направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-  
 административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное	
1	Сущность деловых коммуникаций в системе управления организацией	2	2				Устный опрос, рефераты
2	Информация в деловых коммуникациях	2					Устный опрос, бизнес-кейс
3	Виды и особенности деловых коммуникаций	2					Тест, устный опрос
4	Технологии деловых коммуникаций	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
5	Современные коммуникации и руководитель	4	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
6	Регулирование деловых конфликтов	2	2				Тест, устный опрос, рефераты
7	Этические нормы деловых отношений	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
8	Деловой этикет	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
9	Речевая культура деловых коммуникаций	2	2				Тест, устный опрос, рефераты
10	Проведение деловых переговоров	4	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
	<b>Всего часов</b>	<b>24</b>	<b>16</b>				<b>Зачет</b>

## **ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы***

Самостоятельная работа студентов в рамках изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется в виде:

– систематизации и закрепления полученных теоретических знаний посредством использования электронных информационных ресурсов: электронных учебно-методических комплексов, учебно-методических материалов (конспекты лекций, презентации, основная и дополнительная литература, другие источники информации, рекомендуемые слушателям для самостоятельного изучения), а также возможности доступа для каждого обучающегося к библиотечным фондам;

– формирования практических навыков студентов путем выполнения практических заданий, решения производственных и управленческих ситуаций, подготовки к деловым играм, выступлениям на семинарских занятиях, круглых столах, тематических дискуссиях, подготовки рефератов и т.д.;

– формирования самостоятельности мышления путем подготовки и определения сфер и направлений использования полученных знаний и навыков в профессиональной деятельности.

***Критериями оценки результатов самостоятельной работы*** обучающихся являются:

– уровень и полнота освоения учебного материала;

– умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

– обоснованность и четкость изложения ответов по темам и вопросам, определенным для самостоятельного изучения студентов;

– умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

– умение студента активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;

– оформление отчетного материала в соответствии с требованиями, определенными локальными нормативными актами.

Самостоятельная работа студентов должна быть организована на основе изданных учебно-методических материалов по отдельным темам дисциплины «Деловые коммуникации», конспекта лекций, а также соответствующих методических рекомендаций по их изучению. При этом рекомендуются следующие формы изучения предусмотренных программой тем курса:

- изучение текстовых материалов (учебников, учебно-методических рекомендаций, первоисточников, дополнительной литературы);

- моделирование решений по приведенным и поставленным преподавателем дискуссионным вопросам;
- анализ и решение кейсовых ситуаций, изложенных в учебных изданиях;
- использование информационных технологий, ресурсов Интернет, аудио- и видеоматериалов.
- работа с конспектом лекций;
- подготовка рефератов и сообщений;
- повторная работа над учебным материалом (учебников, первоисточников, дополнительной литературы);
- изучение законодательных и нормативных актов по изучаемым темам;
- подготовка докладов и сообщений к выступлению на семинарских занятиях;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (доклады, сообщения, контрольные работы и т.п.);
- подготовка к зачету.

## Список рекомендуемой литературы

### Нормативно-правовые акты:

1. О государственной службе в Республике Беларусь: Закон Республики Беларусь, 14 июня 2003 г., № 204-З // Национальный Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. Центр правовой информации Республики Беларусь. – Минск, 2019.
2. О поддержке малого и среднего предпринимательства: Закон Республики Беларусь, 01. июня 2010г., №255. // Национальный Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. Центр правовой информации Республики Беларусь. – Минск, 2019.
3. Гражданский кодекс Республики Беларусь, 7 декабря 1998г. № 218-З. В ред. от 17 июля 2018 г. // Национальный Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. Центр правовой информации Республики Беларусь. – Минск, 2019.
4. Трудовой кодекс Республики Беларусь 26 июля 1999 г. № 296-З. Закон Республики Беларусь в ред. от 17 июля 2018 г. № 124-З. // Национальный Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. Центр правовой информации Республики Беларусь. – Минск, 2019.

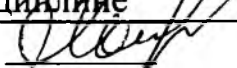
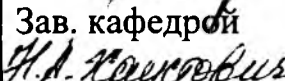
### Основная литература:

1. Петрович, М. В. Управление организацией: учебник для слушателей системы дополнительного образования взрослых по управленческим специальностям / М. В. Петрович. – 3-е изд. стереотип. Минск: Акад. упр. при Президенте Республики Беларусь, 2020. – 479 с.
2. Управление организацией: учеб. пособие / М.В. Петрович [и др.]. – Минск: Акад. упр. при Президенте Республики Беларусь, 2013. – 432 с.
3. Петрович, М.В. Экономика управления: учеб. пособие/М. В. Петрович. – Минск: БГЭУ, 2019. – 427 с.
4. Переговорный процесс. Электронный учебно-методический комплекс для магистрантов специальности 1-26 80 03 «Бизнес-администрирование», 1-25 80 01 «Экономика» / М. В. Петрович, С. В. Сакуп. Электронная библиотека БГЭУ. – Минск: БГЭУ – 2019.

## **Дополнительная литература:**

1. Дубинин, Ю. Мастерство переговоров: Учебник / Под ред. Ю. Дубинин. - - М.: - Изд-во: Международные отношения, 2018. - 320 с.
2. Рызов И.А.: Я всегда знаю, что сказать. Книга-тренинг по успешным переговорам. / И. Рызов. - Изд-во: Эксмо. - М., 2015. - 336 с.
3. Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри, Б. Патон. М: - Изд-во Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 272 с.
4. Глейзер, Джудит: Идеальные переговоры. / Глейзер Джудит. - М.: - Изд-во Попурри, 2014. – 304 с.
5. Кэмп, Дж. Нет. Лучшая стратегия ведения переговоров/ Дж. Кэмп- М.: -Изд-во Добрая книга, 2019. - 296 с.

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Управление персоналом	Кафедра экономики и управления	Нет  Зав. кафедрой 	протокол № <u>9</u> от « <u>20</u> » <u>02</u> 2020 г

# ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
\_\_\_\_\_ (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.)

Заведующий кафедрой  
организации и управления

\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_