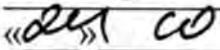


Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

 В.Ю.Шутилин

«» 2019 г.

Регистрационный № УД 4133-19/уч

Бизнес-коммуникации

**Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности**

1-26 80 03 «Бизнес-администрирование»

2019

СОСТАВИТЕЛЬ:

Хаустович Н.А., заведующий кафедрой экономики и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Тригубович Л.Г – Ученый секретарь ГНУ «Институт экономики Национальной академии наук Беларуси», к.э.н., доцент

Климченя Л.С – заведующий кафедрой коммерческой деятельности и рынка недвижимости учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономики и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 1 от 05 сентября 2019 г.).

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 1 от 18.10.2019).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа разработана в соответствии со стандартами специальностей экономического профиля, утвержденными Министерством образования Республики Беларусь.

Программа посвящена изучению теории и практики современных процессов бизнес-коммуникаций, сущности, принципов и правил делового общения, формированию компетенций в области бизнес-коммуникаций.

Цель преподавания учебной дисциплины – дать слушателям четкое представление о современных формах деловой коммуникации, сформировать необходимые компетенции по изучаемой теме.

Предметом учебной дисциплины является набор инструментов, методов, методологий, ресурсов, формальных и неформальных процедур, используемых для деловых коммуникаций.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить современные процессы и технологии бизнес-коммуникаций;
- освоить базовые коммуникативные теории;
- сформировать понимание этики деловых коммуникаций;
- показать особенности имиджа бизнесмена;
- научить использовать базовые принципы и методы поведения в конфликтах;
- приобрести практические навыки по управлению бизнес-коммуникациями;
- создать теоретико-методическую основу для последующего непрерывного самообучения в области бизнес-коммуникаций.

В результате изучения дисциплины магистранты должны:

знать:

- теорию управления бизнес-процессами;
- социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций;
- современные тренды делового общения;
- модели коммуникаций;
- технологии бизнес-коммуникаций в сети Интернет;

уметь:

- анализировать, структурировать и преподносить информацию;
- вести дискуссию, подбирать аргументы;
- эффективно общаться по телефону и в переписке;
- выбирать наиболее адекватные каналы общения;
- формировать имидж делового человека;

владеть:

- навыками активного слушания;
- основными приемами риторики;

- основами процессного управления в практике офлайн и онлайн бизнес-коммуникаций;
- навыками подготовки и проведения презентаций и ведения переговоров.

В процессе обучения магистрант должен:

СК-18 – владеть навыками принятия оптимальных управленческих решений в условиях изменения бизнес-среды.

В соответствии с учебным планом специальности 1-26 80 03 «Бизнес-администрирование» учебная программа рассчитана на:

- для очной формы обучения 108 академических часов, из них аудиторных занятий 56 часов. Распределение по видам занятий: лекций – 28 часов; практических занятий – 28 часов. Форма контроля – экзамен;
- для заочной формы обучения: 108 академических часов, из них аудиторных занятий 12 часов. Распределение по видам занятий: лекций – 6 часов; семинарских – 6 часов. Форма контроля – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Введение

Цели и задачи курса. Основные определения и терминология. Процесс коммуникаций. Средства коммуникаций. Характеристики коммуникационных сетей. Модель коммуникационного процесса.

Тема 2. Социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций

Процесс коммуникации и его составляющие. Виды делового общения. Особенности бизнес-коммуникаций. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций. Взаимосвязь языка, культуры и менталитета участников коммуникаций. Особенности межличностного восприятия в коммуникациях. Психологическое типирование/профайлинг и его роль в коммуникациях.

Тема 3. Составляющие процесса деловой коммуникации

Вербальная и невербальная составляющие деловой коммуникации. Отличия формального и неформального общения. Культура и этика деловой речи, культурные различия. Основы риторики. Навыки дискуссии. Коммуникативные роли. Коммуникативные манипуляции.

Тема 4. Конфликты в деловых коммуникациях

Понятие конфликта. Факторы конфликта. Культурные и гендерные особенности развития конфликта. Стратегии работы в конфликте и выхода из него.

Тема 5. Имидж делового человека

Понятие имиджа. Имидж в деловой среде. Факторы, влияющие на формирование и изменения имиджа. Манеры и стиль общения. Этика поведения во время коммуникаций. Селф-презентация в деловом мире.

Тема 6. Переговоры и выступления

Этапы переговоров. Виды и стили переговоров. Факторы, влияющие на результат переговорного процесса. Переговорные роли. Пост-переговорные коммуникации.

Виды выступлений. Выбор цели и темы выступления. Факторы, формирующие образ выступающего в глазах слушателей. Навыки ведения диалога и спора в процессе взаимодействия с аудиторией.

Тема 7. Заочные бизнес-коммуникации

Деловая переписка: виды деловых писем, стиль письма, структура письма, оформление письма.

Телефонные переговоры: особенности общения по телефону, навыки «холодных звонков», культура ответа на звонки, этика телефонного общения.

Онлайн-коммуникации: понимание различий ведения коммуникаций в социальных сетях и мессенджерах, влияние онлайн-публикаций на имидж, формирование личного делового бренда через социальные сети.

Учебно-методическая карта учебной дисциплины «Бизнес-коммуникации» II ступени получения высшего образования

для специальности 1-26 80 03 «Бизнес-администрирование» (очная форма обучения)

Номер темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	УСР			
						лекции	практи		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Бизнес-коммуникации (56 час.)	28	28						Экзамен
1	Введение	2	2					Блок-конспект, презентационный материал Основная [2], Доп.[7]	Устные опросы
2	Социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций	4	4					Блок-конспект, презентационный материал, Основная [2], доп [7,8]	Групповая работа
3	Составляющие процесса деловой коммуникации	4	4					Блок-конспект, презентационный материал, Основная [3], доп [7,8]	Работа в микрогруппах
4	Конфликты в деловых коммуникациях	4	4					Блок-конспект, презентационный материал, ситуации и деловые игры; Осн. [2]	Работа в микрогруппах
5	Имидж делового человека	6	6					Блок-конспект, презентационный материал, ситуации и деловые игры Основная [1,2,3], доп [7,8]	Индивидуальная письменная работа

6	Переговоры и выступления	4	4			-	-	Блок-конспект, Основная [1,2,3], доп [7,8]	Индивидуальная работа
7	Заочные бизнес-коммуникации	4	4					Блок-конспект, Основная [1,2,3], доп [7,8]	Групповая работа
Итого за семестр:		28	28	-	-				экзамен

Учебно-методическая карта учебной дисциплины «Бизнес-коммуникации» II ступени получения высшего образования

для специальности 1-26 80 03 «Бизнес-администрирование» (заочная форма обучения)

Номер темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	УСР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Бизнес-коммуникации (12 часов)	6		6				Экзамен
1	Введение	0,5		-			Блок-конспект, презентационный материал Основная [2], Доп.[7]	Устные опросы
2	Социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций	0,5		1			Блок-конспект, презентационный материал, Основная [2], доп [7,8]	Групповая работа
3	Составляющие процесса деловой коммуникации	1		1			Блок-конспект, презентационный материал, Основная [3], доп [7,8]	Работа в микрогруппах
4	Конфликты в деловых коммуникациях	1		1			Блок-конспект, презентационный материал, ситуации и деловые игры; Осн. [2]	Работа в микрогруппах
5	Имидж делового человека	1		1			Блок-конспект, презентационный материал, ситуации и деловые игры Основная [1,2,3], доп [7,8]	Индивидуальная письменная работа
6	Переговоры и выступления	1		1			Блок-конспект, Основная [1,2,3], доп [7,8]	Индивидуальная работа
7	Заочные бизнес-коммуникации	1		1			Блок-конспект, Основная [1,2,3], доп [7,8]	Групповая работа

	Итого за семестр:		6		6		-	-	ЭКЗАМЕН
--	-------------------	--	---	--	---	--	---	---	---------

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы магистрантов по учебной дисциплине «Бизнес-коммуникации»

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа магистрантов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы магистрантов являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (устные опросы, подготовка презентации своего проекта и т.п.);
- подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА

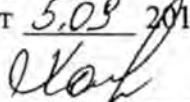
Основная

1. Адизес И. Развитие лидеров: как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей/Ицхак Калдерон Адизес; Пер. с англ. – 4-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013
2. Беляцкий Н.П. Деловая карьера. Учебное пособие/ Беляцкий Н.П., Маевская А.В. - Минск: Амалфея, 2012
3. Богданов В.В. Управление проектами. Корпоративная система - шаг за шагом/ Вадим Богданов. – 2-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013
4. Болотова А.К. Психология коммуникаций: научное издание/А.К. Болотова – М.: Высш. Шк. Экономики, 2015
5. Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг менеджмент. 14-е изд. – СПб.: Питер, 2014
6. Руденков В.М. Ведение переговоров. Учебное пособие/ Руденков В.М., Беляцкий Н.П., Рудак И.К. – Минск: Амалфея, 2012

Дополнительная

7. Керпен Д. Гений коммуникации. Искусство притягивать людей и превращать их в своих союзников/Керпен Д. – М.: Эксмо, 2019
8. Лазарус Дж., Сноу Ш. Строителлинг в бизнесе. Как разговаривать с людьми, чтобы вас слушали, вам верили, с вами соглашались/ Лазарус Дж., Сноу Ш. – М.: Попурри, 2019

Протокол согласования учебной программы по изучаемой учебной дисциплине с другими дисциплинами специальности

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Стратегическое управление организацией	Экономики и управления	Дублирования материала нет	Одобрить программу №1 от 5.09 2019 г. 

Дополнения и изменения к учебной программе по изучаемой учебной дисциплине
На ___/___ учебный год

№№ пп	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления (протокол № _ от _____ г.)

Заведующий кафедрой экономики и управления

Канд.экон.,наук, доц. _____ Н.А. Хаустович.

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета «Высшая школа управления и бизнеса»

Доцент, канд. экон. наук _____ С.Ю. Кричевский