

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.02.01 Бизнес-коммуникации

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

38.03.02 Менеджмент

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2023

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

к.и.н., Доцент, Цветочкина Ирина Анатольевна

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у обучающихся системы общекультурных, личностных и межличностных компетенций по практическому применению в повседневной и профессиональной деятельности теоретических знаний о процессах, закономерностях, этических правилах и психологических механизмах протекания разных видов и форм бизнес-коммуникаций.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Основная задача дисциплины состоит в формировании теоретических знаний и практических навыков в сфере бизнес-коммуникаций.

Задачами изучения дисциплины являются:

- усвоение сведений о сущности бизнес-коммуникаций, основных понятиях, их нормах и принципах;
- овладение знаниями о практической реализации норм и ценностей бизнес-общения в деловых отношениях;
- приобретение способности ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе бизнес-коммуникаций;
- усвоение норм нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе бизнес-коммуникаций;
- формирование понятия этичности служебного поведения и поступков;
- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в бизнес-коммуникациях.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
УК-4.1: Знать приемы и особенности осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках	

<p>УК-4.2: Уметь применять правила деловой устной и письменной коммуникаций для общения на государственном и иностранном языках</p>	
<p>УК-4.3: Владеть навыками осуществления межличностных деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках</p>	

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: Бизнес-коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое обеспечение / Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики ; сост.: И. А. Цветочкина. - Красноярск : СФУ, 2022. <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=31969> .

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>2 (72)</b>	
занятия лекционного типа	1 (36)	
практические занятия	1 (36)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Природа и сущность бизнес-коммуникаций</b>									
	1. 1.Бизнес-коммуникации в развитии управленческой деятельности организации	2							
	2. 1. Введение в дисциплину «Бизнес-коммуникации»			2					
	3. 1.Бизнес-коммуникации в развитии управленческой деятельности организации							4	
	4. 2. Бизнес-коммуникации как наука	2							
	5. 2. Коммуникации: виды и функции			2					
	6. 2. Бизнес-коммуникации как наука							4	
	7. 3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивные стороны делового общения	2							
	8. 3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивные стороны делового общения			2					
	9. 3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивные стороны делового общения							4	

10. 4. Понятие общения, его типология. Характеристика делового общения	2							
11. 4. Модели и стили делового общения			2					
12. 4. Понятие общения, его типология. Характеристика делового общения							4	
13. 5. Невербальное общение в профессиональной деятельности человека	2							
14. 5. Невербальные средства коммуникации			2					
15. 5. Невербальное общение в профессиональной деятельности человека							4	
<b>2. Стратегия письменных коммуникаций</b>								
1. 6. Стратегия письменных коммуникаций : от традиций к новым технологиям	2							
2. 6. Официальный деловой стиль. Особенности деловой переписки			2					
3. 6. Стратегия письменных коммуникаций : от традиций к новым технологиям							4	
4. 7. Основные принципы письменных коммуникаций	2							
5. 7. Письменные документы			2					
6. 7. Основные принципы письменных коммуникаций							4	
7. 8. Составление деловых писем	2							
8. 8. Основные принципы письменных коммуникаций			2					
9. 8. Составление деловых писем							4	
10. 9. Подготовка отчетов	2							
11. 9. Подготовка отчетов. Образцы документов			2					
12. 9. Подготовка отчетов							4	
13. 10. Внутренние документы компании	2							

14. 10. Служебные записки, распоряжения, инструкции и другие внутренние документы компании			2					
15. 10. Внутренние документы компании							4	
<b>3. Процессы бизнес-коммуникаций</b>								
1. 11. Психологические аспекты проведения деловой беседы	2							
2. 11. Деловая беседа			2					
3. 11. Психологические аспекты проведения деловой беседы							4	
4. 12. Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов	2							
5. 12. Критика и комплименты в деловой коммуникации			2					
6. 12. Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов							4	
7. 13. Современные тенденции организации и проведения деловых совещаний	2							
8. 13. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.			2					
9. 13. Современные тенденции организации и проведения деловых совещаний							4	
10. 14. Установление контакта в практике делового общения	2							
11. 14. Слушание в деловой коммуникации			2					
12. 14. Установление контакта в практике делового общения							4	
13. 15. Профессиональная этика и этикет в деловых коммуникациях	2							



14. 15. Публичное выступление как жанр публицистического стиля и как форма деловой коммуникации			2					
15. 15. Профессиональная этика и этикет в деловых коммуникациях							4	
<b>4. Стратегия управления коммуникациями</b>								
1. 16. Психология поведения в процессе деловых коммуникаций	2							
2. 16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения			2					
3. 16. Психология поведения в процессе деловых коммуникаций							4	
4. 17. Эффективность коммуникаций	2							
5. 17. Межличностное общение в современной корпорации. Корпоративное общение			2					
6. 17. Эффективность коммуникаций							4	
7. 18. Управление коммуникациями	2							
8. 18. Внешний облик современного делового человека			2					
9. 18. Управление коммуникациями							4	
Всего	36		36				72	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Мирошниченко А. А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения: практ. рук.(М.: Кн. мир).
2. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Гойхман О. Я., Гончарова Л.М. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
4. Аликперов И. М. Бизнес-коммуникации: учебное пособие (Екатеринбург: ЕАСИ).
5. Спивак В. А. Современные бизнес-коммуникации : Стандартные положения об отделах ; Формы переписки : Делопроизводство(СПб.: Питер).
6. Покровская Е. А., Лобанов И. Б. Бизнес-коммуникации: учебное пособие для студентов вузов(Москва: Дашков и К).
7. Мирошниченко А. А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения: практ. рук.(М.: Кн. мир).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. 9.1 Перечень необходимого программного обеспечения
- 2.
3. Для изучения настоящей дисциплины обучающимся необходимо наличие доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Наименование Характеристика
5. Компьютер  Тип ПК: многопроцессорный компьютер ACPI
6.  Операционная система: Microsoft Windows XP Professional SP3
7.  Тип ЦП: DualCoreIntelPentium E2140, 1600Мб
8.  Системная память: 10724/ PDR2
9.  Видеокарта: GeForce 210 (1024 Мб)
10.  Память: 150 Гб
11.  Microsoft office 2007
12.  Microsoft Project 2007
13.  Microsoft Visio 2007
14.  Microsoft Visual 2010

15.  Winrar(архиватор)
16.  Toxite Reader
17.  Антивирус NOD32
18.  Workspace Windows
19.  Far Manager
20.  VLC media player 2.0.5

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Каждый обучающийся обеспечивается:
2. – учебно-методической документацией и материалами по дисциплине;
3. – доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания по дисциплине и сформированной по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы (доступ обеспечен из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет);
4. – доступом к библиотечным ресурсам (см. сайт СФУ, раздел «Библиотека»);
5. – доступом к современным профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам (условие доступа – авторизация по IP-адресам СФУ), в том числе:
  6. а) к базе EastView – журналы по гуманитарным наукам;
  7. б) к научной электронной библиотеке Elibrary (elibrary.ru);
  8. в) к электронной библиотеке диссертаций РГБ (условия доступа – по логину/паролю с компьютеров НГБ СФУ; постраничный просмотр, печать и постраничное сохранение диссертации в графическом формате).

### **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Характеристика аудиторий, оборудования, технических средств обучения, используемых в курсе «Бизнес-коммуникации»:

- лекционные аудитории с мультимедийным оборудованием, включая проекционную и аудиотехнику;
- мультимедийные аудитории для практических занятий, оснащенные моделируемой мебелью, мультимедийным проектором;
- презентационные комплексы SmartBoard, InterWrite в аудиториях;

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, в зависимости от нозологий, осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.