



УТВЕРЖДАЮ

Директор Казанского филиала
ОУП ВО «АТиСО»

_____ Р.Г. Сабиров
«21» апреля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯМИ

**Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль) подготовки
Менеджмент организации**

**Квалификация выпускника
«Бакалавр»**

Кафедра экономики и финансов

Разработчики программы: кандидат социологических наук, доцент Л.И. Суркова;
кандидат экономических наук, доцент Е.Н. Новикова

Заведующий кафедрой
экономики и финансов

_____ Е.Н. Новикова

« 14 » апреля 2022 г.

Начальник учебно-
методического отдела
Казанского филиала
ОУП ВО «АТиСО»

_____ В.В. Бурганова

«21» апреля 2022 г.

2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине.	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы.....	5
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	5
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	6
5.1	Содержание дисциплины (модуля)	6
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	8
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА	9
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	10
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	10
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов компетенций в области управления бизнес-коммуникациями, включая личную коммуникативную культуру; освоение стратегий устных и письменных деловых коммуникаций; отработка навыков деловой риторики в споре, дискуссии, полемике.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование знаний и умений в сфере управления бизнес - коммуникациями в коммерческой и некоммерческой деятельности;
- ознакомление с основными факторами повышения эффективности в управлении бизнес-коммуникациями;
- овладение понятийным аппаратом, описывающим методы воздействия в межличностной коммуникации в организации.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Управление бизнес-коммуникациями» направлено на формирование следующих компетенций:

универсальных компетенций и индикаторов их достижения:

Категория (группа) УК	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Применяет методы критического анализа и синтеза при работе с информацией
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.3 Выбирает оптимальные способы решения задач, учитывая особенности профессиональной деятельности

<p>Командная работа и лидерство</p>	<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2. Определяет особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности, проявляет при этом лидерские качества УК-3.3. Эффективно взаимодействует с другими членами коллектива, участвует в обмен информацией, знаниями и опытом</p>
<p>Коммуникация</p>	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия УК-4.2 Использует современные информационно-коммуникативные технологии в процессе деловой коммуникации УК-4.3 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменных формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>

профессиональных компетенций и индикаторов их достижения:

<p>Категория (группа) ПК</p>	<p>Код и наименование профессиональной компетенции</p>	<p>Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции</p>
	<p>ПК-4 Способен проводить аналитический этап экспертизы инвестиционного проекта</p>	<p>ПК-4.1 Проводит аналитический этап экспертизы инвестиционного проекта, определяет укрупненные финансово-экономические, технические показатели и организационно-правовые условия реализации инвестиционного проекта ПК-4.2 Осуществляет подготовку и утверждение основных элементов инвестиционного проекта, формирует проектную команду</p>
	<p>ПК-5 Способен формировать экспертное заключение о возможности реализации инвестиционного проекта</p>	<p>ПК-5.1 Определяет возможности и ограничения реализации инвестиционного проекта</p>

2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы управления бизнес-коммуникациями;
- технологии делового взаимодействия;
- способы и приемы делового общения с различными типами собеседников;
- социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций;
- технологии, позволяющие решать типовые задачи межличностного и межкультурного взаимодействия

Уметь:

- определять коммуникационные методы продвижения корпоративной культуры в организации;
- определять пути повышения эффективности отделов корпоративной коммуникации;
- использовать методы общения и коммуникации людей для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- формулировать задачи коммуникационного управления в формировании корпоративной культуры.

Навыки и/или опыт деятельности:

- владение навыками организации коммуникационного процесса с персоналом;
- владение методами системного подхода для решения поставленных задач самостоятельной научно-исследовательской деятельности по направлению профессиональной специализации;
- демонстрировать способность объективно оценивать результаты своей профессиональной деятельности;
- владение методами представления и оформления публикаций по результатам научной работы, подготовки научных сообщений и докладов, рецензирования и редактирования научных работ.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиля «Менеджмент организации».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	4/144	4/144	

(зачетных единиц/часов)			
Контактная работа – аудиторные занятия:	42	24	
Лекции	16	8	
Семинары, практические занятия	24	14	
Лабораторные работы			
Консультации	2	2	
Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)	102	120	
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды

Бизнес - коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.

Деловая коммуникация: функции, основные теоретические подходы. Структура коммуникативного процесса. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций. Современные стандарты управления внутренними корпоративными коммуникациями. Организация обратной связи в системе внутренних коммуникаций. Межличностные коммуникации в организации.

Виды коммуникативных барьеров. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

Организация внутрикорпоративного информационного пространства как пространства коммуникации. Корпоративные издания, сайт и Интранет как каналы внутренней коммуникации. Развитие информационной активности сотрудников.

Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. Вербальные и невербальные средства делового общения.

Межкультурная деловая коммуникация.

Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами. Коммуникации с партнерами.

Тема 2. Формы бизнес - коммуникаций

Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Управление работой деловых совещаний.

Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Тактика ведения переговоров.

Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации. Особенности публичной коммуникации. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления.

Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций.

Пресс-конференция. Общение по телефону.

Тема 3. Управление репутацией как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики

Роль коммуникаций в формировании репутации. Внутренние и внешние факторы влияния на целевые аудитории компании. Сходство и различие категорий «имидж» и «репутация».

Формирование корпоративной репутации: факторы влияния. Внутренние и внешние факторы формирования положительной корпоративной репутации. Официальная политика компании.

Роль стратегии, структуры и систем формирования бизнеса в формировании репутации. Параметры репутационной матрицы. Разработка репутационной программы. Механизмы влияния на формирование репутационных рейтингов.

Формирование корпоративного имиджа. Роль руководителя в создании корпоративной репутации. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет.

Тема 4. Современные формы бизнес - коммуникаций

Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Коммуникативные сети и их разновидности. Современные коммуникационные технологии в организации.

Деловая коммуникация в информационном обществе. Профессиональные сетевые сообщества. Интернет: особенности и возможности. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. Деловые коммуникации в цифровой среде.

Деловая коммуникация в блогах. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Корпоративный сайт как разновидность новых медиа. Специфика электронных переговоров. Специфика виртуальной команды.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий**Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 4 (144)**

Форма обучения

Очная

Вид контроля

Зачет

Форма обучения

Очно - заочная

Вид контроля

Зачет

Форма обучения

Заочная

Вид контроля

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная				Очно-заочная				Заочная			
		Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС
		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР	
1.	Тема 1	4	6		24	2	2		30				
2.	Тема 2	4	6		24	2	4		30				
3.	Тема 3	4	6		26	2	4		30				
4.	Тема 4	4	6		28	2	4		30				
5.	Консультации (контактная)	0	2		0	0	2		0				
6.	Промежуточная аттестация (часов)	0	0		0	0	0		0				
ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ		16	26		102	8	16		120				

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**Тема 1. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды**

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Управленческая информация: ее виды и свойства.
2. Структура коммуникативного процесса.
3. Особенности внутренних коммуникаций в организации.

Тематика эссе:

1. Организация обратной связи в системе внутренних коммуникаций.
2. Виды коммуникативных барьеров.
3. Вербальные и невербальные средства делового общения.

Тема 2. Деловое общение как форма делового взаимодействия

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Организация проведения деловой беседы.
2. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
3. Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации.

Тематика эссе:

1. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.
2. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.
3. Деловые беседы и их виды.

Тема 3. Управление репутацией как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Сходство и различие категорий «имидж» и «репутация».
2. Внутренние факторы формирования положительной корпоративной репутации.
3. Внешние факторы формирования положительной корпоративной репутации.

Тематика эссе:

1. Роль коммуникационного менеджмента в формировании внешнего имиджа организации.
2. Информационная поддержка принятия решений в кризисных и экстремальных ситуациях.
3. Система международных коммуникаций организации.

Тема 4. Современные формы бизнес - коммуникаций

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.
2. Современные коммуникационные технологии в организации.
3. Коммуникативные сети и их разновидности.

Тематика эссе:

1. Интернет: особенности и возможности.
2. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях.
3. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
1.	Дзялошинский И. М.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров	Москва: Издательств о Юрайт	2019	https://urait.ru/bcode/425851
2.	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата	Москва: Издательств о Юрайт	2019	https://urait.ru/bcode/444387
3.	Таратухина Ю. В.	Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов	Москва: Издательств о Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/469157

Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
1.	Жернакова М. Б.	Деловые коммуникации: учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт	2019	https://urait.ru/bcode/432059

		для прикладного бакалавриата			
2.	Минаева Л. В.	Внутрикорпоративные связи с общественностью. Теория и практика: учебное пособие	Москва: Аспект Пресс университет	2020	https://www.iprbookshop.ru/8971.html

8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес) Название программы/Системы	Описание ресурса Описание программы/Системы
1.	https://elibrary.ru	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)
2.	https://www.rsl.ru	Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)
3.	https://link.springer.com	Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Библиотека			