

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна
Должность: Директор
Дата подписания: 14.02.2024 10:09:45
Уникальный программный ключ:
72a47dc18e4479ebc42366ed030bf219f69a



**Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ»**



**БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ (филиал)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.15.04 УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯМИ**

**Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки)**

**Профиль (программа) подготовки
Менеджмент организации
(направленность (профиль) (уровень бакалавриата))**

**Квалификация выпускника
Бакалавр**

2023

1. Целью дисциплины является:

- *развитие универсальных компетенции(й):*

1) способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)

Индикаторы достижения - УК-1.2:

Применяет методы критического анализа и синтеза при работе с информацией.

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).

Индикаторы достижения - УК-2.3:

Выбирает оптимальные способы решения задач, учитывая особенности профессиональной деятельности.

3) способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3).

Индикаторы достижения - 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.

Индикаторы достижения - УК-3.2:

определяет особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности, проявляет при этом лидерские качества

Индикаторы достижения - УК-3.3:

эффективно взаимодействует с другими членами коллектива, участвует в обмен информацией, знаниями и опытом.

4) способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)

Индикаторы достижения – УК-4.1:

осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Индикаторы достижения – УК-4.2:

использует современные информационно-коммуникативные технологии в процессе деловой коммуникации.

Индикаторы достижения – УК-4.3:

осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменных формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

- *формирование профессиональной(ых) компетенции(й):*

владеет навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3).

Индикаторы достижения – ПК-3.2:

способен поддерживать эффективные коммуникации в сфере управления рисками и мотивации сотрудников подразделений

2. Трудоемкость учебной дисциплины зафиксирована учебным планом соответствующей основной профессиональной образовательной программы, выражается в зачетных единицах. Одна зачетная единица равна 36 академическим часам продолжительностью 45 минут (27 астрономическим часам по 60 минут) и включает часы контактной работы и часы самостоятельной работы студента, в том числе часы, отводимые на процедуры контроля и подготовку к ним.

2.1. 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.

Владеть:

- 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 «Б1.В.15.04 Управление бизнес-коммуникациями» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и является дисциплиной профиля.

4. Содержание дисциплины

4.1.Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды	<p>Бизнес - коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.</p> <p>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.</p>
2.	Формы бизнес - коммуникаций	Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых

		<p>посланий. Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Управление работой деловых совещаний.</p> <p>Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Тактика ведения переговоров.</p> <p>Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации. Особенности публичной коммуникации. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления.</p> <p>Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций.</p> <p>Пресс-конференция. Общение по телефону.</p>
3.	Управление репутацией как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики	<p>Роль коммуникаций в формировании репутации. Внутренние и внешние факторы влияния на целевые аудитории компании. Сходство и различие категорий «имидж» и «репутация».</p> <p>Формирование корпоративной репутации: факторы влияния. Внутренние и внешние факторы формирования положительной корпоративной репутации. Официальная политика компании.</p> <p>Роль стратегии, структуры и систем формирования бизнеса в формировании репутации. Параметры репутационной матрицы. Разработка репутационной программы. Механизмы влияния на формирование репутационных рейтингов.</p> <p>Формирование корпоративного имиджа. Роль руководителя в создании корпоративной репутации.</p> <p>Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет.</p>
4.	Современные формы бизнес - коммуникаций	<p>Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.</p> <p>Коммуникативные сети и их разновидности.</p> <p>Современные коммуникационные технологии в организации.</p> <p>Деловая коммуникация в информационном обществе.</p> <p>Профессиональные сетевые сообщества. Интернет: особенности и возможности. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. Деловые коммуникации в цифровой среде.</p> <p>Деловая коммуникация в блогах. Интерфейс как</p>

	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.
--	--

4.2. Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий лекционного типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды

Тема 2. Деловое общение как форма делового взаимодействия

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

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

Тема 4. Современные формы бизнес – коммуникаций.

4.3. Рекомендуемая тематика учебных занятий семинарского типа (семинары, практические занятия, коллоквиумы и иные аналогичные занятия:

Тема 1. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды

Вопросы для обсуждения:

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

Тема 2. Деловое общение как форма делового взаимодействия

Вопросы для обсуждения:

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

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

Вопросы для обсуждения:

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

Тема 4. Современные формы бизнес - коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.

2. Современные коммуникационные технологии в организации.
3. Коммуникативные сети и их разновидности.

Требования к самостоятельной работе студентов по освоению дисциплины

Примерная тематика рефератов для самостоятельных работ:

Тема 1. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды

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

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

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

Тематика эссе:

1. Интернет: особенности и возможности.

2. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях.

3. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную

передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

4.4. Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах.

Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения.

Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды института с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

основная литература:

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьмина, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500> – ISBN 978-5-4499-3343-0. – Текст : электронный.

2. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861> – ISBN 978-5-4499-2598-5. – DOI 10.23681/618861. – Текст : электронный.

дополнительная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие : [16+] / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683047> – Библиогр.: с. 68-73. – ISBN 978-5-8149-2774-3. – Текст : электронный.

2. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-04325-3. – Текст : электронный.

6. Перечень программного обеспечения, информационных справочных систем и интернет - ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)
1.	Операционная система Windows XP Professional Service Pack 3 Лицензии № 42302228
2.	Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 Лицензии № 42302228
3.	StarBoard Software
4.	КИСУЗ
5.	Антивирус: Kaspersky Endpoint Security 10
6.	Доступ в интернет: Договор № RK10091-08 от 31.12.2013
7.	Справочная правовая система Консультант Плюс (Договор № 4/3 от 01.02.2012 г.)
8.	1С: Предприятие 8 (Договор № ОнлН-003561 от 22.10.2008)
9.	Справочная правовая система Консультант Плюс (Договор № 4/3 от 01.02.2012 г.)

7. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дисциплины:

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой.

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

HP 550 T5670 C2D Intel(R) Core(TM) 2 Duo CPU T5670 1.8 GHz Инв. № 21793

Интерактивная доска StarBoard Hitachi Инв. № 21722

Проектор Hitachi ED-A100 Инв. № 23271

Телевизор Supra Инв. № 4253/4, 4254/4, 4255/4, 12150065

Для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации достаточно специальных помещений (учебных аудиторий), оборудованных специализированной мебелью (для обучающихся) меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

8. 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.

9. Требования к промежуточной аттестации и оценочные материалы для ее проведения

Промежуточная аттестация выполняется в форме зачета с оценкой – согласно учебному плану. По всем формам обучения формы контроля одинаковые.

В полном объеме оценочные материалы представлены на сайте (<https://ufabist.ru/sveden/education/eduop/>) и хранятся на кафедре, реализующей данную дисциплину.