

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования  
“Белорусский государственный  
экономический университет”

\_\_\_\_\_ В.Ю. Шутилин

“\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № УД \_\_\_\_\_ 19/уч.

## **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В БИЗНЕСЕ**

Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине для специальности  
1 – 25 80 09 «Коммерция»

## **СОСТАВИТЕЛИ:**

*Бондаренко Г.А.*, доцент кафедры коммерческой деятельности и рынка недвижимости учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

## **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

*Бертош Е.В.*, заведующий кафедрой бизнес-администрирования «Белорусский национальный технический университет», кандидат экономических наук, доцент.

*Микулич И.М.*, заведующий кафедрой экономики торговли и услуг учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

## **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой коммерческой деятельности и рынка недвижимости учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г.).

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации в бизнесе» разработана для обучающихся по специальности 1 25 80 09 «Коммерция» в соответствии с образовательным стандартом специальности и типовым учебным планом.

Цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации в бизнесе» заключается в необходимости формирования у обучающихся системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы профессиональной деятельности. Знания и навыки по учебной дисциплине «Деловые коммуникации в бизнесе» способствуют развитию необходимых для современного человека и профессионала качественных коммуникативных компетенций.

*Задачами изучения учебной дисциплины являются:*

- усвоение базисных знаний о природе и сущности деловых коммуникаций;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, официальных приемов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- изучение форм и видов письменной деловой коммуникации;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций.

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации в бизнесе» опирается на знания и компетенции, полученные при изучении учебных дисциплин: «Основы менеджмента», «Менеджмент отрасли».

Магистр должен обладать следующими компетенциями:

СК – 3 – уметь использовать коммуникационный инструментарий в инновационной и научно-исследовательской деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации в бизнесе» обучающийся должен:

*знать:*

- структуру коммуникационного процесса, классические и прикладные модели коммуникации;

- теоретические основы деловых коммуникаций, их виды, сущность, функции и формы;

- механизмы межличностного и внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций;

- нравственные основы общения в сфере бизнеса, этику и этикетные формы деловой коммуникации;

*уметь:*

- применять понятийно-теоретический аппарат, основные социально-психологические законы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности;

- выбирать правильную стратегию поведения с деловыми партнерами в процессе переговоров;

- составлять объективный социально-психологический портрет деловых партнеров;

- применять конструктивные тактики в конфликтных ситуациях в деловых коммуникациях;

- использовать этические правила и этикетные приемы коммуникативной культуры.

*владеть:*

- различными видами коммуникаций для решения конкретных целей и задач бизнеса;

- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и телефонных разговоров;

- навыками построения позитивного профессионального имиджа.

В соответствии с учебным планом очной формы получения высшего образования по специальности 1 25 80 09 «Коммерция» учебная программа рассчитана на 108 часов, из них аудиторных занятий 36 часов. Распределение по видам занятий: лекций – 18 часов; практических занятий – 10 часов; семинарских занятий – 8 часов.

В соответствии с учебным планом заочной формы получения высшего образования по специальности 1 25 80 09 «Коммерция» учебная программа рассчитана на 108 часов, из них аудиторных занятий 10 часов. Распределение по видам занятий: лекций – 4 часа; практических занятий – 4 часа, семинарских занятий – 2 часа.

Форма текущей аттестации – зачет.

# СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

## **Тема 1. Теоретические и прикладные модели коммуникации**

Структура коммуникационного процесса. Элементы коммуникационного процесса. Модель коммуникационного процесса. Классические модели коммуникации (модель Лассуэлла, модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации.

Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии информации» и «обратной связи» Модели Хайдера и Ньюкомба, Шрамма и Осгуда, М. Фуко, Р. Берта. Теории массовой коммуникации М. Маклуэна и А. Моля.

Прикладные модели коммуникации.

## **Тема 2. Технологии деловой коммуникации**

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Убеждающая коммуникация. Культура речи и речевые нормы. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.

Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении.

## **Тема 3. Формы и виды деловой коммуникации**

Деловое общение как коммуникация. Традиционные формы деловой коммуникации. Деловое общение как коммуникация. Деловая беседа как

основная форма делового общения. Классификация деловых бесед. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.

Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение.

Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

Психологические особенности публичного выступления. Ораторское искусство. Технологии публичного выступления.

Письменные деловые коммуникации. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов.

Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы). Правила оформления деловых писем.

#### **Тема 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций**

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Коммуникативные барьеры. Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Пути преодоления коммуникативных барьеров. Психологические, эмоциональные и др. барьеры.

Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций. Спор, дискуссия, полемика как основные способы реализации конфликтных ситуаций. Этапы развития конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтология как наука решения проблемных ситуаций в межличностном общении.

Речевая агрессия в современных условиях. Иерархическая коммуникация. Авторитарный стиль руководства как один из видов речевой агрессии.

Стресс и кризис в деловом общении. Особенности кризисных коммуникаций. Стратегия стрессоустойчивого поведения. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации.

## **Тема 5. Этика и этикет в деловом общении**

Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Этические нормы общения. Этические проблемы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков. Правила поведения за столом. Искусство комплиментов. Правила вручения подарков. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки. Типы деловых писем и их оформление. Информация, передаваемая только в письменном виде. Этические нормы телефонного разговора: современные правила корректного делового общения по телефону. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид. Модели поведения. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Методы улучшения своей представленности. Этикет деятельности делового человека. История его возникновения и развития. Манеры поведения. Светский этикет. Манеры ведения разговора. Культура поведения в процессе деловых переговоров. Эпистолярный этикет.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В БИЗНЕСЕ»  
ДЛЯ ОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов							Иное*	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные Занятия	Количество часов УСР				
						Лекции	ПЗ (СЗ)	Сем. занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Теоретические и прикладные модели коммуникации	4		2		2		2	[2, 3, 5,6]	
2	Технологии деловой коммуникации	2	2	2			2		[2, 4, 8]	
3	Формы и виды деловой коммуникации	4	2	2		2			[1, 8]	
4	Психологические проблемы деловых коммуникаций	4	2	2		2	2	2	[4, 7, 9]	
5	Этика и этикет в деловом общении	4	4			2	2			
	<b>Всего часов</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>Зачет</b>



**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В БИЗНЕСЕ»  
ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов							Иное*	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР				
						Лек- ции	ПЗ (СЗ)	Лаб. занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Теоретические и прикладные модели коммуникации	2							[2, 3, 5, 6]	
2	Технологии деловой коммуникации	2							[2, 4, 8]	
3	Формы и виды деловой коммуникации		2	2					[1, 8]	
4	Психологические проблемы деловых коммуникаций		2						[4, 7, 9]	
5	Этика и этикет в деловом общении									
	<b>Всего часов</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>						<b>Зачет</b>

## **ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Деловые коммуникации в бизнесе»***

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

Основными направлениями самостоятельной работы студента 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 (тесты, контрольные работы, устные опросы и т.п.);
- подготовка к зачету.

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная:*

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. - М.: ИНФРА М, 2015. – 304 с.
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. - М.: Юрайт, 2015. – 448 с.
3. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений / Г.Н. Смирнов. - Москва: СПб [и др.] : Питер, 2016. - 604 с.
4. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения. Шпаргалка. Учебное пособие / Л.Д. Столяренко. - М.: РГ-Пресс, 2016. - 256 с.

### *Дополнительная:*

5. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. Том 2 / Е.Н. Зарецкая. - М.: Проспект, 2016. - 680 с.
6. Зарецкая, И. И. Устная речь в деловом общении / И.И. Зарецкая, А.М. Бруссер, М.П. Оссовская. - М.: Дрофа, 2015. - 224 с.
7. Кафтан, В. В. Деловая этика. Учебник и практикум / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. - М.: Юрайт, 2016. - 302 с.
8. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Дрофа, 2013. - 384 с.
9. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: Форум, Инфра-М, 2017. - 304 с.
10. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2017. - 196 с.
11. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 352 с.
12. Кузнецов, Игорь Деловое общение / Игорь Кузнецов. - Москва: Мир, 2018. - 528 с.
13. Мананикова, Е. Н. Деловое общение / Е.Н. Мананикова. - М.: Дашков и Ко, 2017. - 208 с.
14. Муни, А. Н. Деловое общение / А.Н. Муни. - М.: Флинта, МПСИ, 2014. - 376 с.
15. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. - М.: Юрайт, 2015. - 326 с.
16. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации. Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - М.: РИОР, Инфра-М, 2016. - 128 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)
Бизнес-группы в современном торговом бизнесе	Экономики торговли и услуг	нет	(Протокол № ____ от _____ 2019 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  
коммерческой деятельности и рынка недвижимости (протокол № \_\_\_\_ от  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Л.С. Климченя

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета  
коммерции и туристической  
индустрии \_\_\_\_\_ А.И. Ерчак