

Учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор учреждения  
образования «Белорусский  
государственный экономический  
университет»

Е.Ф. Киреева

«04» 04 2023 г.

Регистрационный № УД 5361-23 /уч.

## ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной  
дисциплине для специальности  
1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)»

2023 г.

Учебная программа составлена на основе учебного плана по специальности 1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)» направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом), регистрационный № 127Р-17 от 02.03.2017.

Составители:

Петрович Михаил Владимирович, профессор кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук.

Мороз Виктория Васильевна, ассистент кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», магистр экономических наук.

#### **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Сенько А.Н., профессор кафедры управления экономическими системами Академии управления при Президенте Республики Беларусь, доктор экономических наук, профессор;

Быков А.А., заведующий кафедрой экономики и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор.

#### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № 6 от 20 января 2023 г.).

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № 5 от 01.03. 2023 г.).

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» разработана для студентов специальности 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям), направление специальности 1-26 02 02-02 «Менеджмент социально-административный» (специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом) в соответствии с учебным планом специальности.

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» предназначена для формирования профессиональной компетентности студентов, приобретения ими знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций и, в частности, при проведении деловых переговоров.

**Предмет учебной дисциплины «Деловые коммуникации»** – сущность, особенности и технологии современных деловых коммуникаций.

**Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации»** – сформировать у студентов необходимый уровень требуемых современных компетенций в деловых отношениях.

В связи с этой целью **основными задачами дисциплины** являются:

- получить теоретические знания и выработать практические навыки организации эффективных деловых коммуникаций в организациях;
- изучить сущность и особенности коммуникаций современного человека, в том числе межличностных коммуникаций, понять роль личностных характеристик в коммуникациях, понимать разницу между видами деловых коммуникаций и видеть их особенности;
- сформировать у студентов необходимую теоретико-методическую базу и представления о современных технологиях деловых коммуникаций, включая социально-психологические коммуникативные технологии, а также информационно-компьютерные технологии с применением инструментария электронного взаимодействия;
- дать студентам знания об информации в деловых коммуникациях, о законодательном регулировании коммерческой тайны в Республике Беларусь, ее критериях и режиме;
- изучить сущность коммуникативно-когнитивных эффектов и технологий управляемого выбора, инструменты социального программирования и социального взлома (фишинг, уэйлинг, фарминг, кража данных и др.);
- обучить принципам, методам и правилам управления деловыми коммуникациями в организациях, понять роль фактора времени в деловых отношениях, знать модели коммуникативного поведения во времени, правила и технологии организации рабочего времени;
- изучить сущность и особенности коммуникативных организационных конфликтов, в том числе гибридных конфликтов, в организациях, а также инструментальные средства их организации и регулирования;
- сформировать у студентов высокую культуру деловых коммуникаций, включая знание этических норм и проблем деловых коммуникаций, этикет бизнес-коммуникаций и культуру речевых коммуникаций;

- дать знания и сформировать начальные навыки организации и проведения деловых переговоров, в том числе международных;
- изучить кросскультурные особенности международных деловых коммуникаций.

В результате изучения данной учебной дисциплины обучаемый должен **знать:**

- сущность, базовые элементы и этапы коммуникации;
- особенности формальных и неформальных, межличностных и организационных коммуникаций;
- коммуникативные роли и структуру личности;
- сущность, особенности и виды межличностного общения; виды и эффекты межличностных отношений;
- содержание, особенности и формы деловых коммуникаций;
- сущность и свойства деловой информации, критерии и режим коммерческой тайны в Республике Беларусь;
- принципиальное содержание социально-психологических, а также электронных коммуникативных технологий;
- правила социальной инженерии, формы социального программирования, а также инструменты социального взлома;
- содержание, особенности и принципы организации коммуникаций современного руководителя;
- сущность и роль времени как элемента деловой коммуникации;
- содержание и особенности коммуникативных организационных конфликтов;
- этические и этикетные нормы деловых коммуникаций;
- особенности и виды переговоров как важнейшей формы деловых коммуникаций;
- кросскультурные особенности международных деловых коммуникаций.

**уметь:**

- проектировать пространственно-временную структуру деловой коммуникации; определять базовые элементы и этапы коммуникации;
- строить эффективные межличностные деловые коммуникации;
- определять барьеры в деловых коммуникациях и эффективно их преодолевать;
- использовать внутренние и внешние, легальные, полуполюгальные, нелегальные и конфиденциальные источники деловой информации;
- применять социально-психологические и электронные коммуникативные технологии;
- применять основы социальной инженерии и социального программирования;
- применять эффективный фидбэк и правила подготовки и проведения эффективных совещаний;

- эффективно использовать рабочее время;
- регулировать коммуникативные организационные конфликты;
- применять этические и этикетные нормы деловых коммуникаций;
- организовать и проводить деловые переговоры;
- вести себя в межкультурных деловых коммуникациях.

#### **приобрести навыки:**

- организации эффективных деловых коммуникаций;
- решения сложных проблем в ходе деловых коммуникаций (преодоления барьеров, получения информации, управления конфликтами, организации фидбэка и др.);
- информационного обеспечения деловых коммуникаций;
- применения социально-психологических и электронных коммуникативных технологий;
- владения основами социальной инженерии и социального программирования;
- эффективной организации рабочего времени;
- регулирования коммуникативных организационных конфликтов;
- применения норм делового этикета и делового протокола;
- организации и проведения деловых переговоров;
- эффективных коммуникаций в межкультурных деловых средах.

**Основными методами обучения**, отвечающими целям изучения дисциплины, являются:

- техники дискуссионного изложения учебного материала на лекционных занятиях;
- методы мотивации и использования индивидуального и группового интеллекта студентов на лекционных и семинарских (практических) занятиях;
- тестовые задания по тематике учебной программы;
- приемы предметной провокации, как инструмент аргументации своей позиции в принятии решений;
- «мозговой штурм»;
- коммуникативные техники и приемы (тематические дискуссии, кейс-методы, мозговой штурм);
- сценарное моделирование в разборе проблемных ситуаций и принятии решений (имитационные, сюжетно-ролевые и деловые игры);
- использование мультимедийных средств.

#### **Средства обучения:**

- тексты лекций в свободном доступе на портале учебного заведения;
- мультимедийные средства обучения;
- учебные материалы на бумажных носителях;

- тестовые задания;
- презентационный материал во время занятий.

**Межпредметные связи:**

Изучение учебной дисциплины «Деловые коммуникации» основано на знаниях, полученных студентами в процессе изучения учебных дисциплин «Управление организацией» и «Менеджмент», что создает основу для изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации».

В соответствии с учебным планом специальности учебная программа рассчитана на 40 аудиторных часов. Распределение по видам занятий: лекций - 24 часа; практических занятий - 16 часов. Форма текущей аттестации - зачет.

## Содержание программы

### **Тема 1. Коммуникации современного человека**

Виды коммуникаций в живой природе. Коммуникации как условие жизни и естественного отбора. Общение и коммуникация. Шкала эмоций. Функции общения. Пространственно-временная структура коммуникации. Базовые элементы и этапы коммуникации. Формальные и неформальные коммуникации. Межличностные и организационные формы коммуникаций. Письменные и устные формы коммуникаций: их преимущества и недостатки. Горизонтальные и вертикальные коммуникации. Особенности неформальных коммуникаций. Слухи как неформальная коммуникация. Интенсивность слухов. Закон Олпорта-Постмэна.

### **Тема 2. Личностные характеристики в коммуникациях**

Коммуникативные роли и структура личности. Модель «Большая пятерка». Влияние темперамента на общение. Коммуникативные особенности темперамента. Характер человека как фактор коммуникации. Факторы личности, формирующие ее характер. Классификация характеров по К. Леонгарду. Сущность и роль способностей в развитии коммуникативных навыков личности. Уровни развития способностей. Мотивационные факторы коммуникации. Универсальные принципы мотивации. Группы мотивов. Профессиональные кризисы делового человека. Нормативные и ненормативные профессиональные кризисы. Сущность и симптомы профессионального выгорания в деловом общении.

### **Тема 3. Межличностные коммуникации**

Развитие личности как социально-коммуникативный процесс. **Человек, индивид, индивидуальность, личность.** Теория личностного развития Э. Эриксона. Этапы развития человека как личности. Социализация, персонализация и уникализация личности. Характерные признаки человека-личности. Общение в развитии личности. Язык и речевая деятельность. Общение в группе и внегрупповой статус человека. Сущность, особенности и виды межличностного общения. Межличностная коммуникация, межличностное взаимодействие и межличностные отношения. Виды и эффекты межличностных отношений.

### **Тема 4. Виды и особенности деловых коммуникаций**

Сущность, особенности и формы деловых коммуникаций. Коммуникация как система и как процесс. Интегрированные коммуникации. Правила делового общения. Паралингвистические инструменты в деловых коммуникациях. Функции паралингвистических средств в речевой коммуникации. Проксемические инструменты делового общения. Интимная, личная и социальная зоны общения. Барьеры в деловых коммуникациях: непонимания, личностные, социокультурные и организационные. Обратная

связь как критерий эффективности деловой коммуникации. Пассивная и активная обратная связь. Эффективная и неэффективная обратная связь. Коммуникационные каналы и сети. Открытые, закрытые и комбинированные коммуникационные сети. Деловые коммуникации в системе управления организацией.

### **Тема 5. Информация в деловых коммуникациях**

Понятие информации. Факты, данные, информация и знания. Сущность и свойства деловой информации. Классификационные признаки и виды деловой информации. Внутренние и внешние источники информации. Легальные, полуполюгальные, нелегальные и конфиденциальные источники деловой информации. Коммерческая тайна в деловых коммуникациях. Законодательное регулирование коммерческой тайны в Республике Беларусь. Критерии и режим коммерческой тайны в Республике Беларусь. Доступ к коммерческой тайне. Защита корпоративных конфиденциальных данных. Первичная и вторичная информация. **Преимущества и недостатки** первичной и вторичной информации.

### **Тема 6. Социально-психологические коммуникативные технологии**

Сущность и структура коммуникативных технологий. Субъекты, объекты, предмет, инструменты и ресурсы коммуникативных технологий. Влияние в общении. Императивные и неимперативные прямые формы влияния. Методы массового влияния. Конкретные приемы влияния в межличностных деловых коммуникациях. Технология убеждения. Факторы и условия эффективного убеждения. Аргументация и демонстрация. Правила убеждения. Особенности поведения и речевые характеристики объекта убеждения. Технология внушения. Факторы результативности внушения. Вербальное и невербальное внушение. Эффекты плацебо и ноцебо. Самовнушение. Защита от деструктивного внушения. Технология манипулирования. Макиавеллизм. Приемы открытого манипулирования. Эффективные способы защиты от манипулирования.

### **Тема 7. Современные технологии деловых коммуникаций**

Генезис коммуникативных технологий. Содержание и особенности современных коммуникативных технологий. Современные тренды в развитии коммуникативных технологий. Информационно-компьютерные технологии как инструментарий цифровой экономики. Приоритетные направления развития национальной информационно-коммуникационной инфраструктуры Республики Беларусь. Современные прикладные коммуникативные технологии. Спиндокторинг. Спичрайтинг. Блогинг и телеграм-каналы. Технологии мультимедийных коммуникаций. Сущность и структура имиджмейкинга. Содержание имиджмейкинга как процесса. Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура: их



взаимосвязь. Компоненты коммуникативной компетентности. Характеристики людей с хорошими коммуникативными компетенциями. Пути развития коммуникативных компетенций. Нормы коммуникативной культуры.

### **Тема 8. Коммуникативно-когнитивные эффекты и технологии управляемого выбора**

Поведенческая экономика как феномен несовершенных коммуникаций. Асимметричная информация. Особенности поведенческой экономики. Теории, модели и эффекты в условиях несовершенных коммуникаций (теория перспектив, парадокс Алле, теория ограниченной рациональности и др.). Рациональный субъект в несовершенных коммуникациях. Концепция рационального выбора. Иррациональное экономическое поведение субъекта и его причины. Коммуникативно-когнитивные искажения на рынке (боязнь потери, предубеждение статус-кво, эффект Барнума-Форера, денежная иллюзия, **проклятие знания и др.**). Сущность технологий управляемого выбора. Хакинг социального поведения человека. Социальная инженерия и социальное программирование: общее и различия. Правила социальной инженерии. Инструменты социального взлома (фишинг, уэйлинг, фарминг, кража данных и др.). Формы социального программирования.

### **Тема 9. Коммуникации современного руководителя**

Сущность и особенности труда руководителя. Вертикальное и горизонтальное разделение управленческого труда. Общий функциональный портрет руководителя. Коммуникативные качества руководителя. Коммуникативная ответственность руководителя. Современные коммуникации и руководитель. Здоровые коммуникации. Сущность ортобиотических коммуникаций. Правила системы здоровья академика Амосова. Обратная связь руководителя. Актуальность обратной связи для руководителя. Правила эффективной обратной связи. Причины избегания обратной связи руководителем и подчиненными. Проведение совещаний. Факторы необходимости совещаний. Правила подготовки и проведения эффективных совещаний. Дистанционные совещания: особенности и правила проведения.

### **Тема 10. Время в деловых коммуникациях**

Время как фактор производства. Темпоральный характер экономико-управленческих элементов. Экономика времени. Время как важнейший экономический ресурс. Рабочее время по Трудовому Кодексу Республики Беларусь. Условная стоимость единицы рабочего времени в Республике Беларусь. Время как элемент деловой коммуникации. Основные положения экономики времени. Модели коммуникативного поведения во времени. Коммуникативное время. Реактивное запаздывание. Кросс-культурные различия в моделях темпорального поведения. Личностные модели

коммуникативного поведения. Коммуникативная синхронизация. Внутренняя и внешняя синхронизация. Особенности и характеристики коммуникативной синхронизации как управляемого процесса. Правила и технологии организации рабочего времени. Хронообусловленный характер работоспособности человека. Факторы и динамика работоспособности.

### **Тема 11. Коммуникативные организационные конфликты**

Сущность и структура организационного конфликта. Взгляд, позиция, интерес и конфликтная ситуация. Конфликт как результат несовершенства социальной коммуникации. Отличительные особенности организационных конфликтов. Состав конфликта. Виды конфликтов. Конфликты взаимодействия. Ресурсный и поведенческий конфликты. Конфликты взаимодействия, ролей, потенциалов, регламента и ценностей. Организационно-структурные конфликты. Коммуникативные конфликтогены (проявление превосходства, снисходительность, хвастовство, агрессия, неудачные обстоятельства, нарушение правил и др.). Вертикальные и горизонтальные конфликты. Потенциальные причины вертикальных и горизонтальных конфликтов в организациях. Гибридные конфликты в организациях. Инструментальные средства организации гибридных конфликтов. Регулирование межличностных конфликтов в организации. Арбитраж, посредничество и переговоры как методы регулирования конфликтов. Их достоинства и недостатки. Кодекс поведения в конфликте.

### **Тема 12. Этические нормы и проблемы деловых коммуникаций**

Этика и бизнес-коммуникации. Мораль и нравственность. Три позиции в понимании совместимости бизнеса и этики. Этические уровни бизнес-этики. Этические принципы. Этические нормы деловых отношений. Этические проблемы деловых коммуникаций. Инструментальные морально-этические дилеммы выбора. Проблемы сочетания личных и общественных интересов, соотношения целей и средств их достижения. Межсубъектные этические проблемы. Этика отношений организаций и государства, организаций и общества, производителей и потребителей. Этика отношений организаций с местным сообществом. Внутриорганизационные этические проблемы. Отношения между руководителями и подчиненными, неэтичные управленческие решения, социальный и гендерный сексизм, служебные разоблачения. Социальная ответственность в бизнес-коммуникациях. Мировая практика социально-ответственного бизнеса. Этические кодексы деловых коммуникаций, их регулятивная роль. Корпоративные и профессиональные кодексы, возможные противоречия между ними. Международные кодексы.

### **Тема 13. Этикет бизнес-коммуникаций**

Деловой этикет. Деловой протокол и церемониал. Структура делового этикета. Всеобщие этикетные нормы. Этикет приветствий. Рукопожатие,

визитные карточки. Вербальный этикет приветствий. Правила применения комплиментов. Подарки руководителю, подчиненным, партнерам. Внешний облик делового мужчины. Деловой костюм. Коэффициент консервативности. Обувь. Верхняя одежда. Аксессуары. Парфюмерия. Табу во внешнем облике делового мужчины. Внешний вид деловой женщины. Общие правила делового дресс-кода для женщин. Элементы деловой экипировки и украшения. Табу во внешнем облике деловой женщины. Этикет электронных коммуникаций. Особенности и культура телефонных коммуникаций. Культура электронной переписки. Недопустимые элементы в деловых электронных коммуникациях. Культура рабочего места. Эргономичность, гигиена и эстетика рабочего места. Правила поведения в своей рабочей зоне.

#### **Тема 14. Культура речевых деловых коммуникаций**

Речевая культура деловых коммуникаций. Содержание и критерии культуры устных речевых коммуникаций в организациях. Правильность и точность речи. Логичность, аргументированность и чистота речи. Богатство и конкретность речи. Риторические приемы эффективной речевой коммуникации. Особенности официально-делового стиля коммуникаций. Основные черты и особенности официально-делового стиля письменной и устной речи. Виды служебных документов. Организационные документы (устав, учредительный договор, штатное расписание предприятия, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции и др.). Распорядительные документы (приказы по основной деятельности, распоряжения, указания, решения, постановления и др.). Документы по личному составу (приказы по личному составу, заявления, резюме, трудовой договор, трудовая книжка, личные дела и др.). Информационно-справочные документы (акты, письма, факсы, справки, докладные и служебные записки, протоколы и др.). Стандартные языковые формулы и этикет официальных документов. Этикет обращения к адресату. Нормы корректности, оптимизма, одобрения, признательности. Паритет уровня подписантов писем (документов).

#### **Тема 15. Проведение деловых переговоров**

Переговоры как вид деловой коммуникации. Особенности и виды переговоров. Компетенции профессионального переговорщика. Организация переговоров. Вопросы в ходе подготовки и решаемые организационные задачи. Факторы количественного состава команды и переговорной территории. Последовательность и содержание этапов переговорного процесса. Решение содержательных задач предстоящих переговоров. Психологическая подготовка к переговорам. Правила сохранения внутреннего баланса спокойствия и уверенности в ходе переговорного процесса. Переговорные мифы. Модели и приемы переговорных коммуникаций. Жесткий и мягкий позиционный торг. Особенности

партнерского подхода к переговорам. Тактические приемы переговорных коммуникаций. Организация деловых приемов. Подготовка и виды приемов. Дневные и вечерние приемы. Поведение на приеме. Табу в деловых приемах.

### **Тема 16. Особенности международных переговоров**

Подготовка программы пребывания иностранной делегации. Особенности официальных, неофициальных, рабочих визитов и визитов проездом. Основные положения государственной протокольной практики Республики Беларусь. Задачи рабочего визита. Составление общей и рабочей программ визита. Организация встречи делегации. Приветствия и представления. Этикет обращения, организация трансфера делегации. Размещение гостей в местах проживания. Содержание и особенности визита вежливости. Деловая часть программы визита: состав и особенности. Представление участников, время и продолжительность, язык переговоров. Пресс-конференция. Анонс пресс-конференции и его содержание. Организация и продолжительность пресс-конференции. Организация пребывания делегации. Организация ежедневного питания иностранных гостей. Культурная программа. Подарки и сувениры. Закон Республики Беларусь от 14 июня 2003 г. № 204-З «О государственной службе в Республике Беларусь» о сувенирах и подарках в служебной деятельности. Проводы зарубежной делегации. Взаимосвязь ментально-национальных особенностей и деловых коммуникаций по модели Г. Хофстеде. Соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти, избегание неопределенности, соотношение мужественности и женственности, ориентация на будущее, потворство желаниям.

### **Тема 17. Кросскультурные особенности международных деловых коммуникаций**

Национально-государственные особенности в деловых коммуникациях. Англоязычные деловые культуры. Особенности американского бизнес-этикета. Последовательность, настойчивость и нетерпеливость. Английское тщеславие, аристократизм, строгость, сдержанность, обязательность. Английский юмор. Особенности австралийского делового менталитета: уважение к личности, равноправие и свобода выбора.

Романоязычные деловые культуры. Французская самоуверенность и национальное тщеславие, вежливость и официальность. Итальянское красноречивое многословие и экстравертированность. Непунктуальность. Испанская человечность, обидчивость, чувствительность и следование кодексу чести. Португальское великодушие, деловая гибкость и переговорный профессионализм.

Германия и скандинавские страны. Пунктуальность, обязательность и консерватизм немецкой деловой культуры. Партнерская дисциплинированность и уверенность в немецком качестве. Скандинавские

высочайшие стандарты опрятности, честности, стойкости, мастерства, надежности, гигиены, безопасности и образования.

Сравнение арабской и западной деловых культур. Религиозность, культ семьи и сословности в арабском деловом менталитете. Тактильный характер, стремление к доверию и непринятие критики в арабском деловом мире.

Китайская деловая культура. Конфуцианство, даосизм, почитание предков и семейных ценностей, скромность и умеренность как основа китайского делового менталитета. Коллективизм, учтивость и вежливость, осторожность и терпеливость. Бережливость и забота о завтрашнем дне. Ситуативность мышления и следование собственным интересам в деловом поведении китайских партнеров.

Особенности национальных кухонь и культуры еды. Взаимосвязь международных деловых контактов со знанием особенностей национального питания: его продуктового состава, организации, традиций и культурных норм.

**III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»  
 ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПЕРВОЙ СТУПЕНИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям), направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-  
 административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное	
1	Тема 1. Коммуникации современного человека	2					Устный опрос, рефераты
2	Тема 2. Личностные характеристики в коммуникациях			2			Устный опрос, бизнес-кейс
3	Тема 3. Межличностные коммуникации	2					Тест, устный опрос
4	Тема 4. Виды и особенности деловых коммуникаций			2			Тест, устный опрос, бизнес-кейс
5	Тема 5. Информация в деловых коммуникациях	2					Тест, устный опрос, бизнес-кейс
6	Тема 6. Социально-психологические коммуникативные технологии	2	2				Тест, устный опрос, рефераты
7	Тема 7. Современные технологии деловых коммуникаций	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
8	Тема 8. Коммуникативно-когнитивные эффекты и технологии управляемого выбора	2					Тест, устный опрос, бизнес-кейс
9	Тема 9. Коммуникации современного руководителя	2					Тест, устный опрос, рефераты
10	Тема 10. Время в деловых коммуникациях			2			Тест, устный опрос, бизнес-кейс
11	Тема 11. Коммуникативные организационные конфликты	2					Тест, устный опрос, бизнес-кейс
12	Тема 12. Этические нормы и проблемы деловых коммуникаций			2			Тест, устный опрос, бизнес-кейс
13	Тема 13. Этикет бизнес-коммуникаций	2					Тест, устный опрос, бизнес-кейс
14	Тема 14. Культура речевых деловых коммуникаций		2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
15	Тема 15. Проведение деловых переговоров	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
16	Тема 16. Особенности международных переговоров	2					Тест, устный опрос, бизнес-кейс
17	Тема 17. Кросскультурные особенности международных деловых коммуникаций	2					Тест, устный опрос, бизнес-кейс
							Тест, устный опрос, бизнес-кейс
	<b>Всего часов</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>Зачет</b>

## IV. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов в рамках изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется в виде:

- систематизации и закрепления полученных в аудитории теоретических знаний путем использования электронных учебно-методических комплексов, учебно-методических материалов (конспекты лекций, презентации, основная и дополнительная литература, другие источники информации, рекомендуемые студентам для самостоятельного изучения), а также использования возможностей библиотечных фондов;
- формирования практических навыков студентов путем выполнения практических заданий, решения производственных и управленческих ситуаций, подготовки и участия в деловых играх, выступлениям на семинарских занятиях, круглых столах, тематических дискуссиях, подготовки рефератов и т.д.

**Критериями оценки результатов самостоятельной работы студентов являются:**

- уровень и полнота освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- обоснованность и четкость изложения ответов по темам и вопросам, определенным для самостоятельного изучения;
- умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
- умение студента активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить нужную информацию, изучать ее и применять на практике.

Самостоятельная работа студентов должна быть организована на основе изданных учебно-методических материалов по темам дисциплины «Деловые коммуникации», конспекта лекций, а также соответствующих методических рекомендаций по их изучению. При этом рекомендуются следующие формы изучения предусмотренных программой курса:

- изучение текстовых материалов (учебников, учебно-методических рекомендаций, первоисточников, дополнительной литературы);
- моделирование решений по приведенным и поставленным преподавателем деловым ситуациям;
- анализ и решение кейсовых ситуаций, изложенных в учебных изданиях;
- выполнение тестовых заданий;

- использование информационных технологий, ресурсов Интернет, аудио- и видеоматериалов;
- работа с конспектом лекций;
- подготовка рефератов и сообщений;
- повторная работа над учебным материалом (учебников, первоисточников, дополнительной литературы);
- изучение законодательных и нормативных актов по изучаемым темам;
- подготовка докладов и сообщений к выступлению на семинарских занятиях;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (доклады, сообщения, контрольные работы и т.п.);
- подготовка к зачету.



## Список рекомендуемой литературы:

### Нормативные правовые акты:

1. Гражданский кодекс Республики Беларусь [Электронный ресурс]: 7 дек. 1998 г., № 218-З: принят Палатой представителей 28 окт. 1998 г.: одобр. Советом Респ. 19 дек. 1998 г.: в ред. Закона Респ. Беларусь от 5 января 2021 г. № 95-З // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.
2. Трудовой кодекс Республики Беларусь [Электронный ресурс]: 26 июля 1999 г., № 296-З: принят Палатой представителей 8 июня 1999 г.: одобр. Советом Респ. 30 июня 1999 г.: в ред. Закона Респ. Беларусь от 6 января 2021 г. № 90-З // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.
3. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Закон Респ. Беларусь, 9 янв. 2002 г., № 90-З: в ред. Закона Респ. Беларусь от 13.06.2018 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Респ. Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.
4. О коммерческой тайне. Закон Республики Беларусь от 5 января 2013 г. № 16-З. Изменения и дополнения О коммерческой тайне. Закон Республики Беларусь от 17 июля 2018 г. № 132-З /Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь/ - Минск, 2022.
5. Государственная программа «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы (утв. Постановление СМ Республики Беларусь 02.02.2021 № 66) /Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь/ - Минск, 2022.
6. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 года. Одобрено. Протокол заседания Президиума Совета Министров Республики Беларусь от 2 мая 2017 г. №10. /Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь/ - Минск, 2022.

### Основная литература:

1. Петрович, М.В. Переговорный процесс: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальности «Маркетинг» / М.В. Петрович, С.П. Мармашова. - Минск: Амалфея, 2021. - 403 с.
2. Петрович, М.В. Управление организацией: учебник для слушателей системы дополнительного образования взрослых по управленческим специальностям / М.В. Петрович. – 3-е изд. стер., Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2020. – 479 с.
3. Петрович, М.В. Экономика управления: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по группам специальностей «Экономика и

- управление», «Государственное управление», «Бизнес-управление» / М.В. Петрович. - Минск: БГЭУ, 2019. – 426 с.
4. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва: Юрайт, 2020. – 323 с.
  5. Багана, Ж. Национальные особенности межкультурной коммуникации. Теория и практика: учебное пособие / Ж. Багана, Н. И. Дзенс, Ю. Н. Мельникова. - Москва: ФЛИНТА, 2020. – 381 с.
  6. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата: учебник для студентов высших учебных заведений всех направлений и специальностей / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2017. - 463 с.
  7. Игнатьева, Е. Международный деловой этикет на примере 22 стран: особенности менталитета, правила дресс-кода, типы приветствий, советы для успешных контрактов / Е. Игнатьева; [лит. ред. Ю. Дорогова]. - Москва: Эксмо, 2020. – 413 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - Москва; Вологда: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-0854-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1902206> (дата обращения: 30.01.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Аминов, И. И. Психология делового общения: учеб. пособие / И. И. Аминов. – 6-е изд. – М.: Омега-Л, 2010. – 303 с.
3. Баженова, Е. В. Деловой этикет: почему нужно вести себя так, а не иначе: учеб. пособие / Е. В. Баженова. – М.: АСТ, 2009. – 189 с.
4. Герасимов, С. В. Теория и практика международных специальных событий : учебное пособие / С. В. Герасимов. - Изд 2-е, стер. - Санкт-Петербург: Лань: Планета музыки, 2019. – 410 с.
5. Дорофеева, Л. И. Организационное поведение: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 378 с. — (серия: Бакалавр. Академический курс).
6. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации: учебник / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 323 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1817722. - ISBN 978-5-16-017174-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817722> (дата обращения: 30.01.2023). – Режим доступа: по подписке.
7. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум: учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва:

ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082> (дата обращения: 30.01.2023). — Режим доступа: по подписке.

8. Измайлова, М. А. Деловое общение: учеб. пособие / М. А. Измайлова. — М.: Дашков и К, 2009. — 250 с.

9. Михалькевич, Г. Н. Протокол и этикет международного общения: учеб. пособие / Г. Н. Михалькевич. - Минск: БГУ, 2009. — 275 с.

10. Петрович, М. В. Управление персоналом: учеб. пособие / М. В. Петрович. — Минск: Амалфея, 2013. — 511 с.

11. Петрович, М. В. Управление организацией: учеб. пособие / М.В. Петрович [и др.]. — Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2013. — 432 с.

12. Семилетников, Н. А. Ваш зарубежный партнер: национальные особенности ведения переговоров / Н. А. Семилетников. - Минск: Право и экономика, 2013. — 230 с.

13. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> (дата обращения: 30.01.2023). — Режим доступа: по подписке.

14. Спивак, В. А. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 522 с.

15. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 460 с.

#### **Электронные средства обучения:**

1. Переговорный процесс. Электронный учебно-методический комплекс для специальности 1-26 02 03 «Маркетинг» М.В. Петрович, Е. М. Еловая; Институт бизнеса БГУ, Фак. бизнес-технологий, Кафедра маркетинга. — Минск: БГУ, 2019. — 119 с. — Библиогр.: с. 118–119. URL: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/218755>.

2. Переговорный процесс. Электронный учебно-методический комплекс для магистрантов специальности 1-26 80 03 «Бизнес-администрирование», 1-25 80 01 «Экономика» / М.В. Петрович, С.В. Сакун. Электронная библиотека БГЭУ. — Минск: БГЭУ — 2019 г.; Режим доступа: <http://edoc.bseu.by:8080/handle/edoc/79955>.

**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 учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Управление персоналом	Кафедра экономики и управления	Нет Зав. кафедрой <i>А. А. Васильев</i>	Утвердить рабочую программу: протоколом № <u>6</u> от <u>19</u> » <u>01</u> 2023 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  
\_\_\_\_\_ (протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.)

Заведующий кафедрой  
организации и управления \_\_\_\_\_ Беляцкий Н.П.

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета экономики  
и менеджмента \_\_\_\_\_ Петриченко Е.В.