



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейкхолдерами**

Направление подготовки  
**38.03.01 Экономика**

Направленность программы (профиль)  
**Экономика предприятия и организации воздушного транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2022

## **1 Цели освоения дисциплины**

Цель освоения дисциплины «Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами»: формирование компетенций для успешной профессиональной деятельности выпускника в части использования инструментария бизнес-коммуникаций для осуществления финансовых взаимоотношений, в том числе со стейкхолдерами компании.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с теоретическими основами бизнес-коммуникаций;
- изучение основных средств и способов бизнес-коммуникаций;
- формирование умения бизнес-коммуникаций при проведении деловых переговоров, как в письменной, так и в устной форме с учетом особенностей профессиональных задач;
- формирование способности к оценке текущего взаимодействия со стейкхолдерами организаций воздушного транспорта.

Дисциплина «Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами» обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности расчетно-экономического типа.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами» представляет собой дисциплину, относящуюся к Блоку 1 части, формируемой участниками образовательных отношений, цикла дисциплин по выбору ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль «Экономика предприятия и организации воздушного транспорта».

Дисциплина «Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Практикум «Деловая презентация»», «Экономические основы бизнеса».

Дисциплина «Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами» является обеспечивающей для дисциплин: «Финансовый менеджмент», «Маркетинговые исследования и стратегии на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается в 3 семестре.

## **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины «Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами» направлен на формирование следующих компетенций: ПК-5; ПК-6.

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции, индикатора компетенции
ПК-5	Способен осуществлять планирование и обоснование экономических, инвестиционных, финансовых планов и программ развития организаций и совершенствования работы их финансово-экономических подразделений и служб, и представлять результаты для обсуждения (ПК-5)
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	Обоснование проектов планов и решений по развитию организаций транспортной сферы, их представление на основе обсуждения и интерпретации результатов с позиции достижения целей и возможных ограничений.
ПК-6	Способен участвовать в управлении финансовыми ресурсами организации, обеспечивать осуществление финансовых взаимоотношений с организациями, органами государственной власти и местного самоуправления (ПК-6)
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub>	Осуществляет выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, кредитными организациями, налоговыми органами, потребителями услуг и прочими контрагентами по финансовым и экономическим вопросам.

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- теоретические основы и принципы бизнес-коммуникаций как процесса передачи информации;
- сущность и значение бизнес-коммуникаций в процессе осуществления профессиональной деятельности;
- цели, принципы и стандарты взаимодействия со стейкхолдерами организаций воздушного транспорта;
- эффективные способы взаимодействия со стейкхолдерами.

Уметь:

- осуществлять устные бизнес-коммуникации;
- применять этические нормы при проведении бизнес-коммуникаций как в письменной, так и в устной форме;
- определять стратегические цели и задачи взаимодействия со стейкхолдерами.

Владеть:

- методами проведения переговоров и совещаний;
- стратегией поведения в конфликтной бизнес-ситуации;
- навыками планирования и регулирования взаимоотношений со стейкхолдерами;
- навыками социального взаимодействия и работы в команде для решения экономических задач;

– методиками оценки характеристик стейкхолдеров и результатов взаимодействия с ними.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	10,5	10,5
лекции	4	4
практические занятия	4	4
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	127	127
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций

Темы (разделы) дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-5	ПК-6		
Тема 1. Бизнес-коммуникации как процесс передачи информации	20	+	+	Л, ПЗ, СРС	ВК, УО, РС
Тема 2. Устные бизнес-коммуникации	18	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, РС
Тема 3. Деловые коммуникации посредством письменных документов	20	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, РС
Тема 4. Стратегия проведения пе-	18	+	+	Л, ПЗ,	УО, РС

Темы (разделы) дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-5	ПК-6		
переговоров				СРС	
Тема 5. Конфликты в процессе деловых коммуникаций	18	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, РС
Тема 6. Принципы и стандарты взаимодействия со стейкхолдерами	20	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, РС
Тема 7. Эффективные способы взаимодействия со стейкхолдерами	21	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, РС
Итого за 3 семестр	135				
Промежуточная аттестация	9				
Итого по дисциплине	144				

Сокращения: Л– лекция, ПЗ – практическое занятие, ВК – входной контроль, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, РС – решение ситуационных задач

### 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
3 семестр							
Тема 1. Бизнес-коммуникации как процесс передачи информации	2	–	–	–	18	–	20
Тема 2. Устные бизнес-коммуникации	–	–	–	–	18	–	18
Тема 3. Деловые коммуникации посредством письменных документов	–	2	–	–	18	–	20
Тема 4. Стратегия проведения переговоров	–	–	–	–	18	–	18
Тема 5. Конфликты в процессе деловых коммуникаций	–	–	–	–	18	–	18
Тема 6. Принципы и стандарты взаимодействия со стейкхолдерами	2	–	–	–	18	–	20

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 7. Эффективные способы взаимодействия со стейкхолдерами	–	2	–	–	19	–	21
Итого за 3 семестр	28	28	–	–	127	–	135
Промежуточная аттестация							9
Итого по дисциплине							144

Сокращения: Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Бизнес-коммуникации как процесс передачи информации

Основные понятия, принципы и подходы в деловых коммуникациях. Типология бизнес-коммуникаций. Коммуникативная компетентность, повышение ее уровня. Средства и каналы коммуникации. Неформальные коммуникации. Слухи. Деловые коммуникации как системное явление и системный процесс. Электронные средства коммуникации.

Этика бизнеса. Имидж организации. Профессиональная этика. Понятие, формы и эффективность критики. Виды этических норм и правил, особенности индивидуальной этики. Этика вынесения порицания подчиненному: поддерживающие коммуникации. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации.

#### Тема 2. Устные бизнес-коммуникации

Публичная речь. Как убеждать сотрудников и вербовать единомышленников. Умение слушать и воспринимать. Опасность проявления «группового мышления».

Практические рекомендации по осуществлению устных коммуникаций. Визуальная поддержка устного выступления. Интервью с кандидатом на вакантную должность. Коммуникации по телефону.

#### Тема 3. Деловые коммуникации посредством письменных документов

Значение документационного обеспечения управления. Этические аспекты письменных коммуникаций. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов в России: ГОСТ Р 6.30—2003.

Этические нормы при составлении текста делового письма. Проблема определения формы вежливого обращения. Этика письменного сообщения плохих новостей. Деловое общение посредством визитной карточки.

#### Тема 4. Стратегия проведения переговоров

Методы проведения переговоров. Проведение переговоров и совещания (по Мицичу). Типичные ошибки при ведении переговоров. Приемы нейтрализации замечаний оппонента.

Регламент Роберта — правила организации и проведения совещания. Кодекс кооперативности Г. Грайса — правила поведения при групповом обсуждении.

### **Тема 5. Конфликты в процессе деловых коммуникаций**

Сущность конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу — Киллмену). Преимущества гибкости в управлении конфликтом. Разрешение межличностных конфликтов на основе сотрудничества. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им (по Емельянову). Манипуляторы и актуализаторы (по Шострому).

Эмоциональный интеллект и умение отсрочить эмоцию и ослабить ее побуждающее воздействие. Модель малоконфликтной формулировки проблемы (модель XYZ).

### **Тема 6. Принципы и стандарты взаимодействия со стейкхолдерами**

Стратегические цели и задачи взаимодействия со стейкхолдерами. Анализ и планирование взаимодействия со стейкхолдерами. Схема процесса взаимодействия со стейкхолдерами. Карта стейкхолдеров. Проблемы и приоритеты взаимодействия со стейкхолдерами.

План взаимодействия со стейкхолдерами, сфокусированный на ключевых вопросах. Оценка хода текущего взаимодействия со стейкхолдерами и цели взаимодействия по группам стейкхолдеров.

### **Тема 7. Эффективные способы взаимодействия со стейкхолдерами**

Эффективные методы взаимодействия со стейкхолдерами. Проектирование процесса взаимодействия. Разработка плана действий. Отчетность и обеспечение достоверности информации для стейкхолдеров. Обзор процесса вовлечения во взаимодействие. Анализ результатов взаимодействия.

Развитие способности организации к реагированию. Развитие внутри компании навыков и качеств, необходимых для взаимодействия со стейкхолдерами. Оценка характеристик стейкхолдеров на соответствие требованиям успешного взаимодействия.

## **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3	Практическое занятие по теме «Деловые коммуника-	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	ции посредством письменных документов» Устный опрос. Дискуссия. Решение ситуационных задач.	
7	Практическое занятие по теме «Эффективные способы взаимодействия со стейкхолдерами». Устный опрос. Дискуссия. Решение ситуационных задач.	2
Итого по дисциплине		4

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	Повторение материалов лекции. Изучение теоретического материала [1, 3, 5]. Составление опорного конспекта. Решение ситуационных задач.	18
2	Изучение теоретического материала [1, 3, 5]. Составление опорного конспекта. Решение ситуационных задач.	18
3	Изучение теоретического материала [1, 3, 5]. Составление опорного конспекта. Решение ситуационных задач.	18
4	Изучение теоретического материала [1, 3, 5]. Подготовка к устному опросу. Составление опорного конспекта. Решение ситуационных задач.	18
5	Изучение теоретического материала [1, 3, 5]. Составление опорного конспекта. Решение ситуационных задач.	18
6	Повторение материалов лекции. Изучение теоретического материала [2, 4]. Составление опорного конспекта. Решение ситуационных задач.	18



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
7	Повторение материалов лекции. Изучение теоретического материала [2, 4]. Составление опорного конспекта. Решение ситуационных задач. Подготовка к устному опросу.	19
Итого по дисциплине		127

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Спивак В. А. **Деловые коммуникации. Теория и практика** : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 78 — URL: <https://urait.ru/bcode/488401/p.78> (дата обращения: 07.01.2022).

2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами. Выпуск 2: **Практическое руководство по организации взаимодействия со стейкхолдерами** (перевод с английского) – Текст : электронный // Институт экономики города [сайт]. — URL: [https://urbaneconomics.ru/sites/default/files/2528\\_import.pdf](https://urbaneconomics.ru/sites/default/files/2528_import.pdf) (дата обращения: 07.01.2022). (PDF –версии этого издания находятся на: [www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk) [www.StakeholderResearch.com](http://www.StakeholderResearch.com), [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org) Перевод Этот перевод одобрен AccountAbility, ЮНЕП и Stakeholder Research Associates, которые сохраняют право интеллектуальной собственности на его публикацию. Перевод на русский язык был подготовлен на основе оригинала на английском языке. При том, что были предприняты все меры, чтобы обеспечить точность перевода, включая независимое экспертное рецензирование, текст на английском языке остается наиболее авторитетным источником. Последние версии английского текста можно найти на [www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)).

б) дополнительная литература:

3. Таратухина Ю. В. **Деловые и межкультурные коммуникации** : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт

[сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489264> (дата обращения: 27.01.2022).

4. Хвостенко П. В. **Методика взаимодействия организации со стейкхолдерами** // Актуальные вопросы экономических наук. 2011. №23. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-vzaimodeystviya-organizatsii-so-steykholderami> (дата обращения: 07.01.2022).

5. Деревянкин Е.В. **Деловое общение** : учебное пособие / Е.В. Деревянкин. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. — 48 с. — Текст : электронный // Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина [сайт]. — URL: <https://el.ar.urfu.ru/bitstream/10995/34753/1/978-5-7996-1454-6.pdf> (дата обращения: 07.01.2022).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

6. **Федеральная служба государственной статистики**. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения 20.01.2022).

7. **Министерство финансов РФ** [Электронный ресурс] официальный сайт Министерства финансов РФ. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/>, свободный (дата обращения 20.01.2022)

8. **Правительство РФ** [Электронный ресурс] официальный сайт Правительства РФ. - Режим доступа: [http:// www.government.ru/](http://www.government.ru/), свободный (дата обращения 20.01.2022).

9. **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://spbguga.ru/objects/e-library/> , свободный (дата обращения 20.01.2022).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

10. **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения 20.01.2022).

11. **Гарант** [Электронный ресурс] официальный сайт компании Гарант. - Режим доступа: <http://www.aero.garant.ru> , свободный (дата обращения 20.01.2022)

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения образовательного процесса материально-техническими ресурсами используется аудитория №534, оборудованная МОК (мультимедийный обучающий комплекс) - компьютер, проектор, интерактивная доска, а также аудитории №536, 538, 541, 543.

Материалы INTERNET, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point, используются при проведении лекционных и практических занятий.

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами	Аудитория 534	Комплект учебной мебели: парты и стулья (вместимость: 26 посадочных мест) МОК (мультимедийный обучающий комплекс) - компьютер, проектор, интерактивная доска	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Windows Office Professional Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi-SWOT ANALYSIS Konsi-FOREXSAL
Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами	Аудитория 536	Комплект учебной мебели Вместимость: 26 посадочных мест	
Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами	Аудитория 538	Комплект учебной мебели Вместимость: 24 посадочных мест	
Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами	Аудитория 541	Комплект учебной мебели Вместимость: 28 посадочных мест	
Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейхолдерами	Аудитория 543	Комплект учебной мебели Вместимость: 44 посадочных мест	

## 8 Образовательные и информационные технологии

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль проводится преподавателем в начале изучения дисциплины с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц при изучении базовых дисциплин.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих тем, а также приобрести начальные практические навыки. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки обучающихся. Практические занятия предусматривают участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практические занятия по дисциплине являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой.

Самостоятельная работа включает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Оценочные средства включают: решение ситуационных задач, письменную аудиторную работу, задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины (подготовка докладов), устный опрос пройденного материала.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции.

Обсуждение докладов обучающихся проходит в рамках практических занятий по темам дисциплины. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при заслушивании докладов, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к простому воспроизведению текста. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. При этом обучающийся может обращаться к своим записям, приводить выдержки из периодической печати, сайтов интернета и т. д.

Решение ситуационных задач представляет собой практическое применение теоретических знаний к конкретной хозяйственной ситуации (совокупности хозяйственных операций, осуществляемых в рамках организации).

Письменная аудиторная работа выполняется обучающимися на практических занятиях по индивидуальным вариантам на основании задания, выдаваемого преподавателем по соответствующей теме дисциплины и представляет собой оценку практического применения полученных теоретических знаний.

Контроль выполнения задания, выполняемого на практических занятиях, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 3 семестре. К моменту сдачи экзамена должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля.

Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Билет включает два теоретических вопроса.

### **9.1. Балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов**

Не применяется.

### **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Устный опрос оценивается следующим образом:

«зачтено»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы;

«не зачтено»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

Решение ситуационных задач оценивается:

«зачтено»: обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку по итогу решения;

«не зачтено»: обучающийся отказывается от выполнения задачи или не способен ее решить самостоятельно, а также с помощью преподавателя.

Доклад:

«зачтено»: грамотное и непротиворечивое изложение сути вопроса при использовании современных источников. Обучающийся способен сделать обоснованные выводы, а также уверенно отвечать на заданные в ходе обсуждения вопросы;

«не зачтено»: неудовлетворительное качество изложения материала и неспособность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации.

Письменная контрольная работа:

«зачтено»: работа зачитывается в том случае, если задание выполнено полностью, в соответствии с поставленными требованиями и сделаны необходимые выводы;

«не зачтено»: работа не зачитывается в том случае, если обучающийся не выполнил задания, или результат выполнения задания не соответствует поставленным требованиям, а в заданиях и (или) ответах имеются существенные ошибки.

### **9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине**

В учебном плане курсовых работ не предусмотрено.

### **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

Дисциплина базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Практикум «Деловая презентация»», «Экономические основы бизнеса».

Примерные вопросы входного контроля:

1. Понятие предприятия, цель функционирования предприятия.
2. Организационно-правовые формы предприятий и организаций воздушного транспорта.
3. Понятие, состав и классификация владельцев бизнеса в зависимости от организационно-правовых форм организаций воздушного транспорта.
4. Основные правила презентации.
5. Специфика визуального ряда в бизнес-презентациях.

## 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-5	ИД <sub>ПК-5</sub> <sup>2</sup>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- значение и место бизнес-коммуникаций в структуре процесса обоснования экономических решений в связи с выполнением профессиональной деятельности;</li> <li>- сущность и значение командных ролей финансово-экономических подразделений и служб.</li> <li>- теоретические основы передачи информации при создании планов и проектов развития организаций воздушного транспорта.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в процессе группового решения профессиональных проблем;</li> <li>- использовать стратегии бизнес-коммуникаций для решения профессиональных задач;</li> <li>- оценивать стратегические задачи взаимодействия со стейкхолдерами организации воздушного транспорта в целях ее развития.</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методиками планирования и обоснования взаимоотношений со стейкхолдерами в целях обоснования и принятия панов развития организации.</li> </ul>
ПК-6	ИД <sub>ПК-6</sub> <sup>2</sup>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные формы и методы взаимодействия с бизнес-партнерами и контрагентами организации;</li> <li>- теоретические основы форм бизнес-коммуникаций.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять контроль результативности взаимоотношений со стейкхолдерами организации;</li> <li>- осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в процессе группового решения профессиональных проблем.</li> </ul>

### Шкала оценивания при проведении промежуточной аттестации

«Отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания по рассматриваемой компетенции и умение уверенно применять их на практике при решении задач, свободное и правильное обоснование принятых решений. Отвечая на вопрос, может быстро и безошибочно проиллюстрировать ответ собственными примерами.

Обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку итогам решения.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задачи некоторые неточности, хорошо владеет всем содержанием, видит взаимосвязи, но не всегда делает это самостоятельно без помощи преподавателя. Обучающийся решает задачу верно, но при помощи преподавателя.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы в рамках заданной компетенции, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации. Отвечает только на конкретный вопрос, соединяет знания из разных разделов курса только при наводящих вопросах преподавателя. Ситуационная задача решена не полностью, или содержатся незначительные ошибки в расчетах.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины в рамках компетенций, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач. Не раскрыты глубина и полнота при ответах. Задача не решена даже при помощи преподавателя.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

### **9.6.1 Примерные контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### **Примерный перечень вопросов устного опроса**

1. Дайте определения коммуникаций, бизнес-коммуникаций, общения, делового общения, проведите их сравнение. Какие из них и в каких случаях можно считать синонимами?
2. Каковы структура процесса деловых коммуникаций, основные виды связей между элементами процесса коммуникаций?
3. Разработайте визуальную поддержку для пояснения типологии каналов деловых коммуникаций по различным основаниям.
4. Какими средствами и каналами коммуникаций вы пользуетесь в различных ситуациях — при общении в семье, во время лекции, на совещании, на отдыхе, во время экзаменов по различным учебным дисциплинам, при трудоустройстве, получении и выдаче рабочего задания и в



других ситуациях? Почему, на ваш взгляд, вы и другие люди, в том числе преподаватели, избирают и предпочитают тот или иной вид коммуникаций?

5. Какие средства электронной коммуникации вам известны, какими из них вы пользуетесь, каковы их достоинства и недостатки, как можно оценить эффективность коммуникаций, осуществляемых с их помощью?
6. Как вы представляете современный офис? Насколько офис, в котором вы работаете или который вам хорошо известен, соответствует этому представлению?
7. Что такое «коммуникативная компетентность», какое значение она имеет в руководстве людьми? Проанализируйте и охарактеризуйте уровень коммуникативной компетентности, сенситивности, эмпатии известных вам людей.
8. Что вам известно о мошенничестве? Какими средствами коммуникаций, приемами, стилем пользуются лица, занимающиеся обчетом, обвесом, «лохотронами», «беспроигрышными лотереями», «бесплатными презентациями» и т.п.?
9. Какие стили проведения переговоров вы знаете? Приведите примеры ситуаций, в которых тот или иной стиль наиболее эффективен (с точки зрения того или иного субъекта).
10. Какие элементы регламента Роберта наиболее часто применяются в процессе проведения деловых совещаний?
11. Насколько часто в СМИ применяется кодекс Грайса? Приведите примеры его выполнения и игнорирования.
12. Кто является стейкхолдерами организации?
13. Каковы наиболее важные задачи, решению которых должно помочь взаимодействие с заинтересованными сторонами?
14. Чего мы хотим достичь с помощью контактов со стейкхолдерами? Как, по нашему мнению, можно оценить успешность проекта?
15. Каковы ожидаемые результаты процесса вовлечения стейкхолдеров во взаимодействие с организацией, и как они соотносятся со стратегическими задачами организации?

### **Типовые ситуационные задачи**

1. Разработайте визуальную поддержку для пояснения типологии бизнес-коммуникаций. Разработайте несколько схем типов бизнес-коммуникаций по разным основаниям.
2. Сформулируйте два-три направления исследований деловых коммуникаций, которыми вам лично хотелось бы заняться. Попытайтесь определить основные элементы исследования — проблему, объект, предмет, гипотезы, методы проверки гипотез, необходимые ресурсы.
3. Дайте краткую характеристику культуре коммуникаций и управления в

- организациях. Приведите пример по организации воздушного транспорта.
4. Найдите в открытых источниках стенограммы или подробные описания проведения каких-либо переговоров и проведите анализ соблюдения при их подготовке и проведении обязательных этапов и процедур деловых коммуникаций. В качестве критерия оценки можете использовать обобщенную модель процесса деловых коммуникаций или иную модель, признанную вами подходящей. Попытайтесь оценить методом сравнения, какая из организаций проявила себя как лучший переговорщик.
  5. Дайте оценку обобщенной модели процесса деловых коммуникаций и оцените трудоемкость и ресурсоемкость ее реализации в реальном бизнесе.
  6. Организуйте проведение дискуссии, диспута, совещания в группе. Подготовьте регламент, проведите необходимую подготовку участников и материалов.
  7. Проведите обсуждение актуальной проблемы и принятие коллективного решения с использованием методик «мозговой штурм» или «синектический штурм» на одну из тем типа «Быт через 50 лет», «Человек будущего», «Идеальный человек», «Школа будущего», «Нужна ли нам свобода» и т.п. Не забудьте начать работу с определения понятий и поиска их общего понимания. Постарайтесь создать атмосферу сотрудничества, доброжелательности. Проанализируйте поведение и потенциал каждого члена группы по результатам работы, подчеркните более высокие сообщаемые достигнутые результаты. Оцените продуктивность методов коллективного решения проблем в деле достижения конечных результатов, раскрытия потенциала членов группы, развития членов группы.
  8. Приведите примеры проявления избегания, соперничества, компромисса, сотрудничества, уступок и рассмотрите их последствия для всех сторон коммуникации.
  9. Определите свой тип личности по методике Майерс — Бриггс и проведите анализ и обсуждение особенностей поведения в конфликтной ситуации вашего типа личности и каждого другого типа.
  10. Как вы думаете, насколько полезно знать о себе и о своих собеседниках, к какому типу личности они относятся? Какие методы можно применить для получения такого рода информации? Как ею воспользоваться, не прибегая к манипуляциям?
  11. Найдите в открытых источниках тесты, определяющие уровень эмоционального интеллекта и его отдельных элементов. Определите, насколько вы в состоянии управлять своими эмоциями и не поддаваться их влиянию, можете ли рассчитывать на то, что вы не потеряете основную задачу коммуникации в сложной эмоциональной ситуации, вызванной конфликтом.
  12. Найдите в открытых источниках описания конфликтных ситуаций, попытайтесь в индивидуальном режиме или в группе классифицировать конфликт, определить его элементы, определить научную дисциплину, исследующую подобного типа конфликты, и разработать несколько вариан-

тов программ мероприятий по его урегулированию, в зависимости от существенных ситуативных и личностных особенностей.

13. Поупражняйтесь в формулировках высказывания замечаний друг другу на основе модели поддерживающих коммуникаций и принципа XYZ.

14. Выявите стратегические цели взаимодействия со стейкхолдерами и зафиксируйте их в качестве кратких тезисов, увязывающих это взаимодействие со стратегическими бизнес-целями и задачами:

- «Управлять рисками, связанными с...»
- «Разработать новый подход к ...»
- «Больше узнать о...»
- «Сотрудничать в области...»
- «Укрепить наши отношения с...»
- «Прийти к соглашению по...»
- «Разработать нашу политику в области...»
- «Привести наши решения в соответствии с...»

15. Сформулируйте простые конкретные цели, которые имеют отношение и к вопросам, и к стейкхолдерам (с учетом возможного уровня взаимодействия) используя такие фразы, как:

- «Убедиться, что они все информированы о нашем подходе к тому-то и тому-то»
- «Убедиться, что они не становятся враждебными нам»
- «Быть информированным об их действиях...»
- «Убедить их в том, что...»
- «Быть уверенным, что наша политика по отношению к ХХХ соответствует их ожиданиям»
- «Разделить с ними ответственность за...»

### **9.6.2 Контрольные вопросы промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Бизнес-коммуникации как процесс передачи информации.
2. Основные понятия, принципы и подходы в деловых коммуникациях.
3. Типология бизнес-коммуникаций.
4. Коммуникативная компетентность, повышение ее уровня.
5. Средства и каналы коммуникации.
6. Неформальные коммуникации. Слухи.
7. Деловые коммуникации как системное явление и системный процесс.
8. Электронные средства коммуникации.
9. Этика бизнеса.
10. Имидж организации.
11. Профессиональная этика.
12. Понятие, формы и эффективность критики.
13. Виды этических норм и правил, особенности индивидуальной этики.

14. Этика вынесения порицания подчиненному: поддерживающие коммуникации.
15. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации.
16. Устные бизнес-коммуникации.
17. Публичная речь. Как убеждать сотрудников и вербовать единомышленников.
18. Умение слушать и воспринимать. Опасность проявления «группового мышления».
19. Практические рекомендации по осуществлению устных коммуникаций. Визуальная поддержка устного выступления.
20. Интервью с кандидатом на вакантную должность.
21. Коммуникации по телефону.
22. Деловые коммуникации посредством письменных документов.
23. Значение документационного обеспечения управления.
24. Этические аспекты письменных коммуникаций.
25. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов в России: ГОСТ Р 6.30—2003.
26. Этические нормы при составлении текста делового письма. Проблема определения формы вежливого обращения.
27. Этика письменного сообщения плохих новостей.
28. Деловое общение посредством визитной карточки.
29. Стратегия проведения переговоров.
30. Методы проведения переговоров.
31. Проведение переговоров и совещания по Мищичу.
32. Типичные ошибки при ведении переговоров.
33. Приемы нейтрализации замечаний оппонента.
34. Регламент Роберта — правила организации и проведения совещания.
35. Кодекс кооперативности Г. Грайса — правила поведения при групповом обсуждении.
36. Конфликты в процессе деловых коммуникаций.
37. Сущность конфликта и его структура.
38. Стратегии поведения в конфликтной ситуации по Томасу — Киллмену.
39. Преимущества гибкости в управлении конфликтом.
40. Разрешение межличностных конфликтов на основе сотрудничества.
41. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им по Емельянову.
42. Манипуляторы и актуализаторы по Шострому.
43. Эмоциональный интеллект и умение отсрочить эмоцию и ослабить ее побуждающее воздействие.
44. Модель малоконфликтной формулировки проблемы (модель XYZ).
45. Принципы и стандарты взаимодействия со стейкхолдерами.
46. Стратегические цели и задачи взаимодействия со стейкхолдерами.
47. Анализ и планирование взаимодействия со стейкхолдерами.
48. Схема процесса взаимодействия со стейкхолдерами.
49. Карта стейкхолдеров.

50. Проблемы и приоритеты взаимодействия со стейкхолдерами.
51. План взаимодействия со стейкхолдерами, сфокусированный на ключевых вопросах.
52. Оценка хода текущего взаимодействия со стейкхолдерами и цели взаимодействия по группам стейкхолдеров.
53. Эффективные способы взаимодействия со стейкхолдерами.
54. Эффективные методы взаимодействия со стейкхолдерами.
55. Проектирование процесса взаимодействия со стейкхолдерами. Разработка плана действий.
56. Отчетность и обеспечение достоверности информации для стейкхолдеров.
57. Обзор процесса вовлечения во взаимодействие со стейкхолдерами.
58. Анализ результатов взаимодействия со стейкхолдерами.
59. Развитие способности организации к реагированию. Развитие внутри компании навыков и качеств, необходимых для взаимодействия со стейкхолдерами.
60. Оценка характеристик стейкхолдеров на соответствие требованиям успешного взаимодействия.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Методика преподавания дисциплины «Бизнес-коммуникации и психология взаимодействия со стейкхолдерами» характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Учебные занятия начинаются и заканчиваются по времени в соответствии с утвержденным режимом СПб ГУГА в аудиториях согласно семестровым расписаниям теоретических занятий. На занятиях, предусмотренных расписанием, обязаны присутствовать все обучающиеся.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах. Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями, принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития. Именно на лекции формируется научное мировоззрение обучающегося, закладываются теоретические основы фундаментальных знаний будущего

управленца, стимулируется его активная познавательная деятельность, решается целый ряд вопросов воспитательного характера.

Каждая лекция должна представлять собой устное изложение лектором основных теоретических положений изучаемой дисциплины или отдельной темы как логически законченное целое и иметь конкретную целевую установку. Особое место в лекционном курсе по дисциплине занимают вводная и заключительная лекции.

Вводная лекция должна давать общую характеристику изучаемой дисциплины, подчеркивать новизну проблем, указывать ее роль и место в системе изучения других дисциплин, раскрывать учебные и воспитательные цели и кратко знакомить обучающихся с содержанием и структурой курса, а также с организацией учебной работы по нему. Заключительная лекция должна давать научно-практическое обобщение изученной дисциплины, показывать перспективы развития изучаемой области знаний, навыков и практических умений.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Основным содержанием этих занятий является практическая работа каждого обучающегося. Назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение на практике теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности. Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного поиска и анализа информации, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 3 семестре. К моменту сдачи экзамена должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 17 «Экономики» «17» мая 2022 года, протокол № 10 .

Разработчик:

к.э.н.



Бовкун Н.В.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика)*

Заведующий кафедрой № 17 «Экономики»

д.э.н., профессор



Бородулина С.А.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., профессор



Бородулина С.А.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «22» июни 2022 года, протокол № 9.