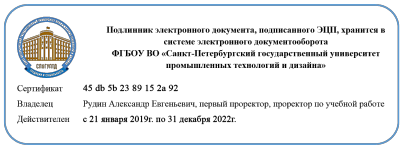
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)


Подлинник электронного документа, подписанного ЭЦП, хранится в системе электронного документооборота
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
Сертификат 45 db 5b 23 89 15 2a 92
Владелец Рудин Александр Евгеньевич, первый проректор, проректор по учебной работе
Действителен с 21 января 2019г. по 31 декабря 2022г.

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по УР
_____А.Е. Рудин
«29» 06 2021 года

# Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.08** Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: ФГОС 3++38.03.02_ Бизнес-администрирование и консалтинг №1-1-59.plx

Кафедра: 29 Менеджмента

Направление подготовки: (специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: (специализация) Бизнес-администрирование и консалтинг

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

**План учебного процесса**

| Семестр (курс для ЗАО) | | Контактная работа обучающихся | | Сам. работа | Контроль, час. | Трудоёмкость, ЗЕТ | Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Лекции | Практ. занятия | | | | |
| 1 | УП | 17 | 17 | 73,75 | 0,25 | 3 | Зачет |
| | РПД | 17 | 17 | 73,75 | 0,25 | 3 | |
| Итого | УП | 17 | 17 | 73,75 | 0,25 | 3 | |
| | РПД | 17 | 17 | 73,75 | 0,25 | 3 | |

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

Доцент _____ Лашкова Ирина

От кафедры составителя: _____ Титова Марина Николаевна
Заведующий кафедрой менеджмента

От выпускающей кафедры: _____ Титова Марина Николаевна
Заведующий кафедрой

Методический отдел:

_____

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать у обучающихся теоретические знания, умения и практические навыки в области овладения теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании.

**1.2 Задачи дисциплины:**

Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;

Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;

Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.);

Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия;

Изучение терминологии, правил оформления документов, структуры документов, используемых для документирования управленческой деятельности.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Иностранный язык

Русский язык и культура речи

Правоведение

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| **ОПК-2: Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;** |
|---|
| **Знать:** Нормативно-методическую базу документационного обеспечения управленческой деятельности; |
| **Уметь:** Составлять и оформлять документы в соответствии с правилами, в зависимости от назначения, содержания и вида документации; |
| **Владеть:** Навыками оформления документов с использованием технических средств информационно-аналитических систем. |

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий | Семестр (курс для ЗАО) | Контактная работа | | СР (часы) | Инновац. формы занятий | Форма текущего контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Лек. (часы) | Пр. (часы) | | | |
| Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации | 1 | | | | | О |
| Тема 1. Деловая коммуникация: ее сущность, процесс, цель, содержание. | | 2 | 2 | 9,2 | ИЛ | |
| Тема 2. Средства деловой коммуникации. Вербальные и невербальные средства делового общения. Роль руководителя в организации делового общения | | 2 | 2 | 9,2 | ИЛ | |
| Тема 3. Функции и виды деловых коммуникаций. Типы межличностных коммуникаций. | | 2 | 2 | 9,2 | ИЛ | |
| Раздел 2. Практические аспекты деловой коммуникации | | | | | | О |
| Тема 4. Устные деловые коммуникации: навыки слушанья и речи. Барьеры восприятия. Формы деловых коммуникаций -традиционные и инновационные. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций, деловое совещание, переговоры. Телефонные коммуникации. | | 2 | 2 | 9,2 | ИЛ | |
| Тема 5. Технологии и процесс организации совещания: построение ментальных и модерационных карт | | 2 | 2 | 9,3 | ИЛ | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Тема 6. Понятие и методы фасилитации. Виды фасилитации и деятельность фасилитатора. Коммуникационные барьеры. | | 2 | 2 | 9,3 | ИЛ | |
| Раздел 3. Документирование - как средство коммуникации | | | | | | О |
| Тема 7. Письменные коммуникации. Управление документооборотом на предприятии. Виды и назначение документов. Особенности организации документационного обеспечения управления (ДОУ) в малом, среднем и крупном бизнесе | | 2 | 2 | 9,15 | ИЛ | |
| Тема 8. Содержание и значение табеля форм документов, применяемых в организации. Назначение и виды организационно-распорядительной документации. Виды организационно-правовых документов (ОПД). Информационно-справочные документы. Документация по трудовым отношениям. | | 3 | 3 | 9,2 | ИЛ | |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО) | | 17 | 17 | 73,7499 | | |
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет) | | 0,25 | | | | |
| **Всего контактная работа и СР по дисциплине** | | 34,25 | | 73,74999 | | |

## 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

#### 5.1.1 Показатели оценивания

| Код компетенции | Показатели оценивания результатов обучения | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| ОПК-2 | Формулирует основные понятия, сущность, функции и виды деловых коммуникаций.<br><br>Разрабатывает стратегию и тактику профессиональной беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;<br><br>Демонстрирует виды профессиональных и деловых писем. общие правила оформления документов, документирование управленческой деятельности, правила оформления документов | Вопросы устного собеседования<br><br>Типовые практико-ориентированные задания |

#### 5.1.2 Система и критерии оценивания

| Шкала оценивания | Критерии оценивания сформированности компетенций | |
|---|---|---|
| | Устное собеседование | Письменная работа |
| Зачтено | Ответ на теоретический вопрос по материалам лекций полный, с возможными несущественными ошибками.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра. | |
| Не зачтено | Ответ на теоретический вопрос не полный, с существенными ошибками.<br>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра. | |

### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

#### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

| № п/п | Формулировки вопросов |
|---|---|
| Семестр 1 | |
| 1 | Функции и типы деловых коммуникаций |
| 2 | Принципы и функции делового общения в управлении персоналом |
| 3 | Соотношение категорий «общение» и «деловое общение |
| 4 | Особенности делового общения в коммерческой организации |
| 5 | Роль руководителя в организации делового общения |
| 6 | Вербальные средства делового общения |
| 7 | Невербальная система делового общения |
| 8 | Основные виды делового общения |
| 9 | Традиционные формы деловых коммуникаций: деловые беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции |
| 10 | Особенности деловых переговоров |
| 11 | Особенности деловой беседы |
| 12 | Организационные приемы проведения совещаний |
| 13 | Инновационные формы деловых коммуникаций |
| 14 | Основные правила делового общения |
| 15 | Особенности деловых переговоров и их характер |
| 16 | Этика делового общения в организации |
| 17 | Личностные особенности персонала в деловом общении |
| 18 | Базовые технологии публичного выступления менеджера. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации |
| 19 | Письменная и устная деловая речь, навыки. Барьеры восприятия речи |
| 20 | Коммуникативные барьеры делового общения |
| 21 | Понятие, сущность и основные характеристики документа |
| 22 | Разновидности документов и их особенности |
| 23 | Общие и частные функции документа |
| 24 | Нормативно-правовая база, регламентирующая работу с документами |
| 25 | Организация работы службы документационного обеспечения управления (ДОУ).Особенности организации ДОУ в малом среднем и крупном бизнесе |
| 26 | Содержание и значение табеля форм документов, применяемых в организации |
| 27 | Назначение и виды организационно-распорядительной документации |
| 28 | Виды организационно-правовых документов (ОПД) |
| 29 | Информационно-справочные документы |
| 30 | Документация по трудовым отношениям |

**5.2.2 Типовые тестовые задания**

1. Коммуникативная сторона общения:
а) взаимопонимание участников общения;
б) обмен информацией межу людьми;
в) организация взаимодействия между людьми.
2. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
а) допускает возражения;
б) уверенно держит бразды правления;
в) ищет поддержку среди коллег.
3. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
а) однополюсные;
б) информационные;
в) для ориентации.
4. Что означает слово «Документ»?
а) в переводе с латинского - свидетельство;
б) способ доказательства в широком смысле слова;
в) придание информации юридической силы.
5. Какие из этих документов издаются единолично руководителем организации:
а) постановление;
б) приказ;
в) решение;
г) распоряжение?
6. Деятельность по созданию документов называется ...
а) - делопроизводство
б) - документооборот
в) документирование
г) - система документации
7. Документы по личному составу относятся к группе ...
а) - организационно-распорядительных документов;
б) - распорядительных документов;
в) - справочно-информационных документов;
г) - финансово-расчетных документов.

**5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)**

Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы) находятся в Приложении к данной РПД

**5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)**

**5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности**

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

**5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

| Устная | × | Письменная | | Компьютерное тестирование | | Иная | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

Время на подготовку 0.5 часа; в это время входит подготовка ответа на теоретический вопрос.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**6.1 Учебная литература**

| Автор | Заглавие | Издательство | Год издания | Ссылка |
|---|---|---|---|---|
| **6.1.1 Основная учебная литература** | | | | |
| Короткий, С. В. | Деловые коммуникации | Саратов: Вузовское образование | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/80614.html |
| Кузнецова, И. В., Хачатрян, Г. А. | Документирование управленческой деятельности | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2021 | http://www.iprbookshop.ru/99364.html |
| Кузнецова И. В., Хачатрян Г. А. | Документирование управленческой деятельности | Москва, Саратов: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/59274.html |
| **6.1.2 Дополнительная учебная литература** | | | | |
| Ветрова Ю. Н., Веселова С. А. | Деловые коммуникации. Практические занятия | СПб.: СПбГУПТД | 2017 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017736 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Захарова, И. В. | Деловые коммуникации | Саратов: Ай Пи Ар Медиа | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/86469.html |
| Русакова Л. М. | Деловые коммуникации в современном мире | СПб.: СПбГУПТД | 2017 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017240 |
| Ветрова Ю. Н., Веселова С. А. | Деловые коммуникации. Контрольные работы | СПб.: СПбГУПТД | 2017 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017737 |
| Афонюшкина, О. И., Пустовая, В. И. | Документирование управленческой деятельности | Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/80510.html |
| Кузнецова, Е. В. | Деловые коммуникации | Саратов: Вузовское образование | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/61079.html |
| Банщикова Г. И. | Документирование деятельности коммерческих организаций | СПб.: СПбГУПТД | 2017 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017434 |

**6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем**

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: http://ecsocman.hse.ru

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: http://www.iprbookshop.ru/

Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/

**6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

СПС КонсультантПлюс

**6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

| Аудитория | Оснащение |
|---|---|
| Компьютерный класс | Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду |
| Лекционная аудитория | Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска |

**Приложение**

рабочей программы дисциплины Информационные технологии в экономике и менеджменте

*наименование дисциплины*

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

наименование ОП (профиля): Бизнес-администрирование и консалтинг

Задание 1. Анализ основных определений.

Заполните таблицу для осмысления ключевых слов дисциплины. Приветствуется построение денотатных графов.

Денотатный граф – (от лат. Denoto – обозначаю и греч. Grapho – пишу) – способ вычленения из текста существенных признаков ключевого понятия. ... Точный выбор глагола, связывающего ключевое понятие и его существенный признак (глаголы, обозначающие цель, - направлять, предполагать, приводить, давать и т.д.)

Таблица 1 - Анализ основных определений

| Понятие | Определение | Сходство понятий | Различия понятий |
|---|---|---|---|
| Человеческое общение | | | |
| Коммуникации | | | |
| Деловые коммуникации | | | |

Задание 2. Анализ типов межличностных коммуникаций.

Проведите анализ типов межличностных коммуникаций с примерами из бизнес-практики.

Таблица 2 - Типы межличностных коммуникаций

| Типы межличностных коммуникаций | Особенности, примеры | Условия применения |
|---|---|---|
| Императив | | |
| Манипуляция | | |
| Диалог | | |

Задание 3. Деловая игра «Совещание».

Подготовьте сценарий проведения совещания.

Вам предлагается сыграть роль фасилитатора, которому поручено организовать проведение совещания. Фасилита́тор (англ. *facilitator*, от лат. *Facilis* «лёгкий, удобный») — это человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию. [Цель совещания – принятие обоснованных решений по избранной проблеме. Для обсуждения предлагаются следующие проблемы:

- проблема формирования экологической концепции производства;
- проблема развития двухсторонней связи между организациями производящими шубы из натурального меха и обществом защиты животных;
- проблема формирования социальной политики предприятия;
- другое (на выбор).

ПРИМЕЧАНИЕ: Работа проводится в команде из 3-4 человек.

По результатам оформляется презентация, которая обсуждается со всей группой для выделения преимуществ и недостатков проведенной группой работы. Презентация должна содержать модерационные и ментальные карты и раскрывать содержание этапов совещания его целей и обоснованности применения специальных инструментов.

Рассмотрите:

1) этапы проведения совещания, его цели и задачи;
2) построение модерационных карт;
3) применение ментальных карт;
4) применение метода ранжирования с помощью меток;
5) др. методов.

Задания по документированию, как одному из вариантов деловых коммуникаций: необходимо найти в приведенных ГОСТах содержание, дату введения, область применения ГОСТов и т.д. На каждое практическое занятие необходимо оформить титульный лист.

1 Извлечение из ГОСТ Р 7.0.8 - 2013 СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

Содержание

Дата введения

Область применения

Составить глоссарий из *основных терминов* по разделам «Общие понятия» и «Документирование»

**2** Извлечение из ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

Содержание.

Дата введения.

Область применения.

Привести состав и определение реквизитов документа в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016.

Изучить расположение основных реквизитов входящего документа и составить формуляр образец.

Ознакомиться со статьей авторов А.Ю. Чуковенкова, В.Ф. Янковая «Виды служебных писем».

Изучить требования к оформлению реквизитов в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016.