

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

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

« 29 » июня 2021 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.08

Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: 2021-2022_38.03.06_РИНПО_ФГОС 3++_Торговля непродов. товарами_ЗАО_с_№
1-3-114с.plx

Кафедра: **55** Экономики и финансов

Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело
(специальность)

Профиль подготовки: Торговля непродовольственными товарами
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
1	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
2	УП	8	24	4	1	Зачет
	РПД	8	24	4	1	
Итого	УП	4	56	4	2	
	РПД	4	8	56	4	

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 963

Составитель (и):

доктор технических наук, Заведующий кафедрой _____

Никитина Людмила
Николаевна

Ассистент _____

Крайкина Елизавета
Андреевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой экономики и финансов _____

Никитина Людмила
Николаевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой _____

Куличенко Анатолий
Васильевич

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области содержания, закономерностей развития и организации коммуникативной деятельности в рамках хозяйствующего субъекта.

1.2 Задачи дисциплины:

- Рассмотреть возможные модели коммуникативных процессов;
- Объяснить методы ведения документирования на предприятиях;
- Раскрыть особенности формирования деловых коммуникаций внутри инфраструктуры предприятия и за ее пределами.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

Социальная ответственность бизнеса и корпоративные возможности

Учебная практика (ознакомительная практика)

Инновационный менеджмент

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-2: Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности;

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
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	1				
Тема 1. Понятия общение и коммуникация. Цель коммуникативного процесса. Классификация коммуникаций. Деловая коммуникация: предметная область. Обоснование важности изучения данного предмета. Структура и содержание деловой коммуникации. Сущность, функции, структура деловой коммуникации.		2		10	
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении. Сущность невербального общения. Функции и источники происхождения невербальных средств общения. Кинесика. Тактильное поведение. Сенсорика. Проксемика. Хронемика. Функции языка. Типы высказываний. Виды речи. Отличия устной речи от письменной. Основные особенности научного, официально-делового, публицистического, художественного, разговорного стилей речи.		1		10	
Тема 3. Социальные и межличностные роли. Характеристики социальных ролей в зависимости от масштаба, способа получения, степени формализации и видов мотивации. Гендерный аспект коммуникативного поведения.		1		12	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет			0		
Раздел 2. Организационные факторы деловых коммуникаций	2				
Тема 4. Слушание в деловых коммуникациях. Практическое занятие: Виды и правила слушания. Возможные помехи слушанию			1	4	
Тема 5. Манипуляции в общении. Основные приемы манипуляций и их сущность. Практическое занятие: Compliment: правила, примеры комплиментов при деловом взаимодействии. Критика: правила критики; типы критики; позитивные установки на восприятие критики; приемы снижения негативного воздействия критики.			1	4	

<p>Тема 6. Конфликты и стрессы в деловых коммуникациях. Методы минимизации стрессов для руководителей и подчиненных.</p> <p>Практическое занятие: Конфликт: сущность, структура, функции, стадии, виды.</p> <p>Управление конфликтом: личные качества, необходимые для эффективного управления конфликтом; советы для разрешения конфликта при сохранении позитивных отношений; методы управления конфликтной ситуацией.</p>		1	4	ГД
<p>Раздел 3. Основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов</p>				
<p>Тема 7. Понятие и принципы организации документооборота.</p> <p>Практическое занятие: Порядок обработки поступающих документов.</p> <p>Порядок обработки отправляемых и внутренних документов. Учет количества документов. Понятие и системы регистрации документов. Формы и порядок регистрации документов. Контроль исполнения документов.</p> <p>Анализ данных об исполнении документов</p> <p>Составление номенклатур деп.</p>		2	4	
<p>Тема 8. Организационная структура и функции службы делопроизводства.</p> <p>Практическое занятие: Нормативная регламентация работы делопроизводственной службы.</p> <p>Инструкция по документированию управленческой деятельности.</p> <p>Табель форм документов, применяемых в организации.</p> <p>Технические средства, используемые в делопроизводстве. Оформление заявлений по личному составу.</p> <p>Оформление приказа (распоряжения) о приеме на работу.</p> <p>Ведение трудовой книжки и личной карточки рабочих и служащих.</p> <p>Оформление трудового договора.</p> <p>Оформление характеристики.</p>		2	4	
<p>Тема 9. Организационная документация.</p> <p>Практическое занятие: Распорядительные документы. Справки. Докладные и объяснительные записки. Акты. Протоколы.</p> <p>Справки. Докладные и объяснительные записки. Акты. Протоколы.</p>		1	4	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		8	24	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25		
Всего контактная работа и СР по дисциплине		12,25	56	

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	<p>Перечисляет методы ведения деловой коммуникации. Называет основы организации групповой работы и принципов формирования команды.</p> <p>Формирует и анализирует документы с использованием инструментария и информационно-аналитических систем.</p> <p>Организовывает переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. Использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций.</p>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.</p>	
Не зачтено	<p>Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.</p>	

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
Курс 2	
1	Деловая коммуникация: предметная область.
2	Понятия общение и коммуникация.
3	Цель коммуникативного процесса.
4	Классификация коммуникаций.
5	Структура и содержание деловой коммуникации.

6	Сущность, функции, структура деловой коммуникации.
7	Понятие коммуникативной компетенции.
8	Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении.
9	Сущность невербального общения.
10	Функции и источники происхождения невербальных средств общения.
11	Кинесика. Тактильное поведение. Сенсорика. Проксемика. Хронемика.
12	Отличия устной речи от письменной.
13	Основные особенности научного, официально-делового, публицистического, художественного, разговорного стилей речи.
14	Социальные и межличностные роли.
15	Характеристики социальных ролей в зависимости от масштаба, способа получения, степени формализации и видов мотивации.
16	Документооборот. Схемы движения документов.
17	Роль имиджа в деловых коммуникациях. Сущность и функции имиджа в современном мире.
18	Формирование дел.
19	Манипуляции в общении.
20	Основные приемы манипуляций и их сущность.
21	Комплимент: правила, примеры комплиментов при деловом взаимодействии.
22	Критика: правила критики; типы критики; позитивные установки на восприятие критики; приемы снижения негативного воздействия критики.
23	Конфликты и стрессы в деловых коммуникациях.
24	Конфликт: сущность, структура, функции, стадии, виды.
25	Управление конфликтом: личные качества, необходимые для эффективного управления конфликтом; советы для разрешения конфликта при сохранении позитивных отношений; методы управления конфликтной ситуацией.
26	Стресс: сущность, симптомы, причины.
27	Методы минимизации стрессов для руководителей и подчиненных.
28	Бланки документов: понятие, виды.
29	Реквизиты организационно-распорядительных документов: понятие, состав.
30	Организационно-правовая документация предприятия: понятие, видовой состав, особенности оформления.

5.2.2 Типовые тестовые задания

1) Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»

- а) один;
- б) два;
- в) три;
- г) четыре;
- д) пять.

2) Если вы звоните кому-либо на работу, то ждать ответа следует:

- а) в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 2 гудков;
- б) в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4 гудков;
- в) в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 3 гудков;
- г) в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 5 гудков.

3) Что нужно сделать, если вы набрали неправильный номер?

- а) спросить: «Куда я попал?»;
- б) бросить трубку;
- в) сказать: «Это 321-64-50? Извините, я ошиблась(ся)»;
- г) спросить: «А с кем я говорю?».

4) Звонить на домашний телефон неприлично:

- а) до 8 часов утра и после 20 часов;
- б) до 9 часов утра и после 20 часов;
- в) до 10 часов утра и после 22 часов;
- г) до 11 часов утра и после 23 часов.

5) Чьи визитные карточки по своему оформлению могут отходить от строгих норм этикета?

- а) сотрудников магазинов и предприятий сферы услуг;
- б) дипломатов и высших государственных должностных лиц;
- в) научных и творческих работников;

г) оформление визитных карточек не по нормам этикета не допускается.

6) Если ваш мобильный телефон зазвонил во время разговора с руководителем:

- а) ни в коем случае не прерывайте беседу с ним, на звонок отвечать не стоит – просто отключите аппарат;
- б) стоит извиниться и ответить на звонок максимально кратко;
- в) необходимо выйти и поговорить в другом помещении;
- г) все зависит от степени важности этого звонка.

7) Если вы пришли на работу в первый день, а руководителя нет, то:

- а) нужно представиться самому;
- б) нужно подождать руководителя, для того чтобы он вас представил;
- в) нужно попросить кого-нибудь, чтобы вас представили;
- г) самому представляться ни в коем случае нельзя.

8) Какие цветы считаются цветами траура в США?

- а) лилии;
- б) гвоздики;
- в) хризантемы;
- г) темно-красные розы.

9) Самое важное одеваться:

- а) модно;
- б) дорого;
- в) чисто и опрятно;
- г) стильно.

10) Какие виды документов относятся к распорядительной документации?

- а) протокол;
- б) акт;
- в) договор;
- г) приказ;
- д) решение.

11) Что говорит по поводу этикета «Словарь иностранных слов» времен СССР?

- а) этикет — это правила поведения и искусство общения;
- б) этикет – это застывшие официальные манеры, простая формальность. Соблюдать этикет – значит оформить жизнь этикеткой;
- в) этикет – это воспитанность, хорошие манеры, умение вести себя в обществе;
- г) этикет — соблюдение определенных правил.

12) При встрече с руководителем молодой сотрудник должен:

- а) приподняться;
- б) оставаться сидеть;
- в) встать;
- г) по своему усмотрению, может приподняться или оставаться сидеть.

13) Где появился современный галстук?

- а) в Англии;
- б) во Франции;
- в) в Италии;
- г) в Китае.

14) Приказы, указания, распоряжения, решения относятся к группе...

- а) организационных документов;
- б) справочно-информационных документов;
- в) распорядительных документов;
- г) исходящих документов;
- д) служебной переписки.

15) С чего начал свой бизнес Рокфеллер?

- а) с того, что долгие годы кропотливо трудился и копил сбережения;
- б) с того, что на последние деньги купил дорогой костюм и стал членом гольф-клуба;
- в) с получения огромного наследства от дяди;
- г) с того, что выиграл в лотерею.

16) Какой реквизит не входит в состав формуляра-образца приказа по основной деятельности?

- а) «Наименование организации – автора документа»;
- б) «Дата документа»;

в) «Место составления (издания) документа»

17) Родиной современных форм деловой переписки, принятых в международном общении, является:

- а) Англия;
- б) Италия;
- в) Франция;
- г) Германия.

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Соотнесите понятия и их определения:

1. Управление 2. Информационные технологии 3. Информационное обеспечение управления 4. Информационная система

А. Вид деятельности, направленный на сбор, систематизацию и использование информации, необходимой для принятия управленческих решений

Б. Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств

В. Процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач

Г. Целенаправленное воздействие на организацию, которое обеспечивает достижение поставленных целей

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

Во время проведения зачета на подготовку ответа выделяется 15 минут. Оценка выставляется по результатам подготовки по билету и результатам устного собеседования по основным вопросам пройденного курса.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Кузнецова, Е. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2017	http://www.iprbookshop.ru/61079.html
Короткий, С. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2019	http://www.iprbookshop.ru/80614.html
Чернов, А. В., Чернова, В. А.	Деловые коммуникации в международном менеджменте	Москва: Российский университет дружбы народов	2019	http://www.iprbookshop.ru/104198.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Скибицкая, И. Ю., , Э. Г.	Деловые коммуникации	Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ	2017	http://www.iprbookshop.ru/85883.html
Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации	Москва: Дашков и К	2018	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=359579

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Федеральная служба государственной статистики : <http://www.gks.ru>
2. Рейтинг РБК: [http:// www.rating.rbc.ru](http://www.rating.rbc.ru)
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>
5. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД: <http://publish.sutd.ru>
6. Электронно-библиотечная система "Юрайт" <https://www.biblio-online.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» версии 3.3

СПС КонсультантПлюс

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска