

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

« 21 » 02 2023 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.07** Деловые коммуникации

Учебный план: 2023-2024 38.03.01 ИЭСТ Межд бизнес ОО №1-1-104.plx

Кафедра: **55** Экономики и финансов

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.01 Экономика

Профиль подготовки: Международный бизнес  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, 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  
2023

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954

Составитель (и):

доктор технических наук, Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Никитина Людмила  
Николаевна

кандидат технических наук, Старший преподаватель \_\_\_\_\_

Крайкина Елизавета  
Андреевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой экономики и финансов \_\_\_\_\_

Никитина Людмила  
Николаевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Никитина Людмила  
Николаевна

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 коммуникативной деятельности 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:

Система корпоративной социальной ответственности

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ОПК-4: Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;</b>
<b>Знать:</b> - основные виды коммуникаций и их значение в профессиональной практике; - принципы успешной презентации; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации.
<b>Уметь:</b> Организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач.
<b>Владеть:</b> - навыками осуществления делового общения; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.

### 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 основы деловых коммуникаций	1					Р
Тема 1. Понятия общение и коммуникация. Цель коммуникативного процесса. Классификация коммуникаций.  Практическое занятие: Деловая коммуникация: предметная область. Обоснование важности изучения данного предмета.		2	2	8	АС	
Тема 2. Структура и содержание деловой коммуникации.  Практическое занятие: Сущность, функции, структура деловой коммуникации. Понятие коммуникативной компетенции.		2	2	8	ГД	
Тема 3. История развития деловой коммуникации. Практическое занятие: Познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная и ритуальная модели коммуникации.		2	2	8	ГД	
Раздел 2. Организационные факторы деловых коммуникаций						
Тема 4. Слушание в деловых коммуникациях. Практическое занятие: Виды и правила слушания. Возможные помехи слушанию.		2	2	8	АС	
Тема 5. Манипуляции в общении. Основные приемы манипуляций и их сущность.  Практическое занятие: Комплимент: правила, примеры комплиментов при деловом взаимодействии. Критика: правила критики; типы критики; позитивные установки на восприятие критики; приемы снижения негативного воздействия критики.	2	2	8	ГД	Р	
Тема 6. Конфликты и стрессы в деловых коммуникациях. Методы минимизации стрессов для руководителей и подчиненных.  Практическое занятие: Конфликт: сущность, структура, функции, стадии, виды. Управление конфликтом: личные качества, необходимые для эффективного управления конфликтом; советы для разрешения конфликта при сохранении позитивных отношений; методы управления конфликтной	2	2	8	ГД		
Раздел 3. Личность в деловом общении						

Тема 7. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении. Практическое занятие: 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.	2	2	8	АС
Тема 8. Социальные и межличностные роли. Практическое занятие: Характеристики социальных ролей в зависимости от масштаба, способа получения, степени формализации и видов мотивации. Гендерный аспект коммуникативного поведения.	2	2	8	АС
Тема 9. Роль имиджа в деловых коммуникациях. Сущность и функции имиджа в современном мире. Практическое занятие: Направления формирования корпоративного имиджа. Факторы, влияющие на формирование позитивного имиджа.	1	1	9,75	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	17	17	73,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25			
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	34,25		73,75	

#### 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-4	Перечисляет методы ведения деловой коммуникации. Называет основы организации групповой работы и принципов формирования команды. Анализирует коммуникационные процессы в организации и разрабатывает предложения по повышению их эффективности. Организовывает переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. Использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций.	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	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.	
Не зачтено	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.	

## 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	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	Гендерный аспект коммуникативного поведения.
17	Роль имиджа в деловых коммуникациях. Сущность и функции имиджа в современном мире.
18	Слушание в деловых коммуникациях.
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.

### 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) Смокинг, какого цвета считается вульгарным?
  - а) черного;
  - б) темно-красного;
  - в) темно-синего;
  - г) белого.
  
- 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) Своеобразной «визитной карточкой» и женщины, и мужчины являются:

а) руки;

б) одежда;

в) волосы;

г) обувь.

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) Как называется человек, устремленный к внешней жизни, активный, экспрессивный, предпочитающий действовать, а не размышлять?

а) экстраверт;

б) интроверт;

в) сангвиник ;

г) флегматик.

17) Что из нижеперечисленного не является главным элементом стиля одежды?

а) покрой;

б) мода;

в) ткань;

г) цвет.

18) Когда сложились современные формы деловой переписки, принятые теперь в международном общении?

а) около 50 лет тому назад;

б) около 100 лет тому назад;

в) около 150 лет тому назад;

г) около 200 лет тому назад.

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

а) Англия;

б) Италия;

в) Франция;

г) Германия.

20) Идеальной формой вручения подарка является:

а) личная встреча;

б) почта;

в) курьер;

г) через знакомых.

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

Выберите речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи:

А. Выразить неодобрение, несогласие с позицией партнера. Б. Выразить извинения. В. Выразить просьбу. Г. Постарайтесь уйти от ответа. Д. Выразить желание отстаивать свою точку зрения. Е. Выразить одобрение и согласие. Ж. Выразить сомнение и неопределенность. З. Завершить деловую беседу.

1. Ваши условия нас вполне устраивают.

2. Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.

3. Вы нас очень обяжете, если согласитесь...



4. Приносим наши извинения за ...
5. У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.
6. В целом ваше предложение приемлемо, но ...
7. На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...
8. Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
9. Этот пункт наших возражений не вызывает.
10. Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.
11. Мы хотим обратиться к вам с просьбой о ...
12. Еще раз прошу извинить меня за ...
13. Меня несколько смущает наличие ...
14. Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
15. На это можно ответить только в самом общем виде.
16. Давайте подведем итоги наших договоренностей.
17. Я вполне разделяю вашу точку зрения на ...
18. Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.
19. Если вас не слишком обременит (затруднит) ...
- 20 Мы искренне сожалеем, что ...

### 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
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Короткий, С. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80614.html">http://www.iprbookshop.ru/80614.html</a>
Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации	Москва: Дашков и К	2018	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=359579">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=359579</a>
Чернов, А. В., Чернова, В. А.	Деловые коммуникации в международном менеджменте	Москва: Российский университет дружбы народов	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/104198.html">http://www.iprbookshop.ru/104198.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Саратов: Вузовское образование	2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/97408.html">https://www.iprbookshop.ru/97408.html</a>
Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/117617.html">https://www.iprbookshop.ru/117617.html</a>

### 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>
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