

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 РИНПО Страхование ОЗОс №1-3-113с.plx

Кафедра: **55** Экономики и финансов

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.01 Экономика

Профиль подготовки: Страхование  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очно-заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, 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	8	56	4	2	
	РПД	4	8	56	4	2	

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 \_\_\_\_\_

Титова Марина  
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:

Бизнес-процессы на предприятии

Учебная практика (ознакомительная практика)

Социальная ответственность бизнеса и корпоративные возможности

## 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. Деловая коммуникация: предметная область. Обоснование важности изучения данного предмета.		2		12	АС	
Тема 2. Структура и содержание деловой коммуникации. Сущность, функции, структура деловой коммуникации. Понятие коммуникативной компетенции.		2		12	ГД	
Тема 3. История развития деловой коммуникации. Познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная и ритуальная модели коммуникации.				8	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32		
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0				
Раздел 2. Организационные факторы деловых коммуникаций	2					Р
Тема 4. Слушание в деловых коммуникациях. Практическое занятие: Виды и правила слушания. Возможные помехи слушанию.			2	4	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	4	ГД	

<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>			2	4	ГД	
Раздел 3. Личность в деловом общении						
<p>Тема 7. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении.</p> <p>Практическое занятие: Сущность невербального общения.</p> <p>Функции и источники происхождения невербальных средств общения.</p> <p>Кинесика. Тактильное поведение. Сенсорика. Проксемика. Хронемика.</p> <p>Функции языка. Типы высказываний. Виды речи. Отличия устной речи от письменной.</p> <p>Основные особенности научного, официально-делового, публицистического, художественного, разговорного стилей речи.</p>			1	4	АС	Р,О
<p>Тема 8. Социальные и межличностные роли.</p> <p>Практическое занятие: Характеристики социальных ролей в зависимости от масштаба, способа получения, степени формализации и видов мотивации.</p> <p>Гендерный аспект коммуникативного поведения.</p>			1	4	АС	
<p>Тема 9. Роль имиджа в деловых коммуникациях. Сущность и функции имиджа в современном мире.</p> <p>Направления формирования корпоративного имиджа. Факторы, влияющие на формирование позитивного имиджа.</p>				4	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)			8	24		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)			0,25			
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>			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-4	Перечисляет методы ведения деловой коммуникации. Называет основы организации групповой работы и принципов формирования	Вопросы для устного собеседования

	<p>команды.</p> <p>Анализирует коммуникационные процессы в организации и разрабатывает предложения по повышению их эффективности.</p> <p>Организовывает переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. Использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций.</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	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>				
Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	<a href="https://www.iprbooks.hop.ru/117617.html">https://www.iprbooks.hop.ru/117617.html</a>
Короткий, С. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80614.html">http://www.iprbookshop.ru/80614.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>
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>
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>

### 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

Microsoft Windows

MicrosoftOfficeProfessional

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