

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«21» 02 2023 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.08**

Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: 2023-2024 38.03.02 ИБК Биз-админ и консал ОЗО №1-3-59.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Бизнес-администрирование и консалтинг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очно-заочная

### План учебного процесса

| Семестр<br>(курс для ЗАО) | Контактная работа<br>обучающихся |                   | Сам.<br>работа | Контроль,<br>час. | Трудоё<br>мкость,<br>ЗЕТ | Форма<br>промежуточной<br>аттестации |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|
|                           | Лекции                           | Практ.<br>занятия |                |                   |                          |                                      |
| 1                         | УП                               | 4                 | 32             |                   | 1                        |                                      |
|                           | РПД                              | 4                 | 32             |                   | 1                        |                                      |
| 2                         | УП                               | 8                 | 60             | 4                 | 2                        | Зачет                                |
|                           | РПД                              | 8                 | 60             | 4                 | 2                        |                                      |
| Итого                     | УП                               | 4                 | 92             | 4                 | 3                        |                                      |
|                           | РПД                              | 4                 | 92             | 4                 | 3                        |                                      |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

Доцент

\_\_\_\_\_

Лашкова  
Антоновна

Ирина

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

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<br>(курс для ЗАО) | Контактная работа |               | СР<br>(часы) | Инновац.<br>формы<br>занятий | Форма<br>текущего<br>контроля |
|--|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|------------------------------|-------------------------------|
|  |                           | Лек.<br>(часы)    | Пр.<br>(часы) |              |                              |                               |
| Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации   | 1                         |                   |               |              |                              | О                             |
| Тема 1. Деловая коммуникация: ее сущность, процесс, цель, содержание.  |                           | 1                 |               | 10           | ИЛ                           |                               |
| Тема 2. Средства деловой коммуникации. Вербальные и невербальные средства делового общения. Роль руководителя в организации делового общения   |                           | 2                 |               | 12           | ИЛ                           |                               |
| Тема 3. Функции и виды деловых коммуникаций. Типы межличностных коммуникаций.  |                           | 1                 |               | 10           | ИЛ                           |                               |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО)  |                           | 4                 |               | 32           |                              |                               |
| Консультации и промежуточная аттестация - нет  |                           | 0                 |               |              |                              |                               |
| Раздел 2. Практические аспекты деловой коммуникации  | 2                         |                   |               |              |                              | О                             |
| Тема 4. Устные деловые коммуникации: навыки слушания и речи. Барьеры восприятия. Формы деловых коммуникаций - традиционные и инновационные. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций, деловое совещание, переговоры. Телефонные коммуникации. |                           |                   |               | 8            | ИЛ                           |                               |
| Тема 5. Технологии и процесс организации совещания: построение ментальных и модерационных карт   |                           |                   | 2             | 10           | ИЛ                           |                               |

|  |  |       |    |    |   |
|--|--|-------|----|----|---|
| Тема 6. Понятие и методы фасилитации. Виды фасилитации и деятельность фасилитатора. Коммуникационные барьеры.  |  | 2     | 10 | ИЛ |   |
| Раздел 3. Документирование - как средство коммуникации   |  |       |    |    |   |
| 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     | 15 | ИЛ | 0 |
| 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. |  | 2     | 17 | ИЛ |   |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО)  |  | 8     | 60 |    |   |
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)  |  | 0,25  |    |    |   |
| <b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>  |  | 12,25 | 92 |    |   |

#### 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.  | Вопросы устного собеседования.            |
|                 | Разрабатывает стратегию и тактику профессиональной беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;<br>Демонстрирует виды профессиональных и деловых писем. общие правила оформления документов, документирование управленческой деятельности, правила оформления документов | 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   |
|--------|---|
| Курс 2 |   |
| 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 (ДООУ). Особенности организации ДООУ 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   |
| 31 | Функции и типы деловых коммуникаций   |
| 32 | Принципы и функции делового общения в управлении персоналом   |
| 33 | Соотношение категорий «общение» и «деловое общение»   |
| 34 | Особенности делового общения в коммерческой организации   |
| 35 | Роль руководителя в организации делового общения  |
| 36 | Вербальные средства делового общения.   |
| 37 | Невербальная система делового общения.  |
| 38 | Основные виды делового общения  |
| 39 | Традиционные формы деловых коммуникаций: деловые беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции                                     |
| 40 | Особенности деловых переговоров   |
| 41 | Особенности деловой беседы  |
| 42 | Организационные приемы проведения совещаний   |
| 43 | Инновационные формы деловых коммуникаций  |
| 44 | Основные правила делового общения   |
| 45 | Особенности деловых переговоров и их характер   |
| 46 | Этика делового общения в организации  |
| 47 | Личностные особенности персонала в деловом общении  |
| 48 | Базовые технологии публичного выступления менеджера. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации                           |
| 49 | Письменная и устная деловая речь, навыки. Барьеры восприятия речи   |
| 50 | Коммуникативные барьеры делового общения  |

|    |   |
|----|---|
| 51 | Понятие, сущность и основные характеристики документа   |
| 52 | Разновидности документов и их особенности   |
| 53 | Общие и частные функции документа   |
| 54 | Нормативно-правовая база, регламентирующая работу с документами   |
| 55 | Организация работы службы документационного обеспечения управления (ДООУ). Особенности организации ДООУ в малом среднем и крупном бизнесе |
| 56 | Содержание и значение табеля форм документов, применяемых в организации   |
| 57 | Назначение и виды организационно-распорядительной документации  |
| 58 | Виды организационно-правовых документов (ОПД)   |
| 59 | Информационно-справочные документы  |
| 60 | Документация по трудовым отношениям   |

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

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

В течение семестра выполняется контрольная работа.

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   |
|--|--|--|-------------|--|
| <b>6.1.1 Основная учебная литература</b>       |  |  |             |  |
| Асташина, О. В.                                | Деловые коммуникации                         | Саратов: Вузовское образование                       | 2021        | <a href="https://www.iprbookshop.ru/117617.html">https://www.iprbooksop.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>    |
| Кузнецова, И. В.,<br>Хачатрян, Г. А.           | Документирование управленческой деятельности | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа                   | 2021        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/99364.html">http://www.iprbookshop.ru/99364.html</a>    |
| <b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b> |  |  |             |  |
| Захарова, И. В.                                | Деловые коммуникации                         | Саратов: Ай Пи Ар Медиа                              | 2019        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/86469.html">http://www.iprbookshop.ru/86469.html</a>    |
| Владимирова, Н. В.,<br>Соломина, Н. В.         | Основы деловых коммуникаций                  | Омск: Омский государственный технический университет | 2019        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/115436.html">http://www.iprbookshop.ru/115436.html</a>  |

### 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](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 **Деловые коммуникации и документирование**  
наименование дисциплины

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
наименование ОП (профиля): Все профили

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

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. Фасилитатор (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 образца.

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

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