

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

«28» 06 2022 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.08

Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: 2022-2023 38.03.02 ИБК Биз-админ и консал ЗАО №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: 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	60	4	2	Зачет
	РПД	8	60	4	2	
Итого	УП	4	92	4	3	
	РПД	4	92	4	3	

Санкт-Петербург
2022

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
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 (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации	1				
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				
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
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			
Всего контактная работа и СР по дисциплине	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; 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. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Не зачтено	Ответ на теоретический вопрос не полный, с существенными ошибками. 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

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Коммуникативная сторона общения:
 - а) взаимопонимание участников общения;
 - б) обмен информацией между 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 РГД.

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
6.1.1 Основная учебная литература				
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
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
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
Ветрова Ю. Н., Веселова С. А.	Деловые коммуникации. Контрольные работы	СПб.: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017737
Банщикова Г. И.	Документирование деятельности коммерческих организаций	СПб.: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017434
Кузнецова, Е. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2017	http://www.iprbookshop.ru/61079.html
Русакова Л. М.	Деловые коммуникации в современном мире	СПб.: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017240
Захарова, И. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Ай Пи Ар Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/86469.html
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

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 **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 образец.

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.