

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 » июня 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.08**

Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: 2022-2023 38.03.02 ИЭСТ Маркетинг ЗАО №1-3-107.plx

Кафедра: **55** Экономики и финансов

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Маркетинг  
(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):

доктор технических наук, Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Никитина Людмила  
Николаевна

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 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 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 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	10	
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	10	

<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	10	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	10	
<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	10	
<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	10	ГД
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	<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
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Кузнецова, Е. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61079.html">http://www.iprbookshop.ru/61079.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>
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>				
Скибицкая, И. Ю., , Э. Г.	Деловые коммуникации	Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85883.html">http://www.iprbookshop.ru/85883.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](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