

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 ВШПМ Мен в медиабиз и полигр ОО №1-1-56.plx

Кафедра: **2** Полиграфического оборудования и управления

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в медиабизнесе и полиграфии  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, 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  
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):

кандидат психологических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Карпова Е.А

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Рыжих Л.В.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой полиграфического оборудования  
и управления

\_\_\_\_\_

Тараненко Елена  
Юрьевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Тараненко Елена  
Юрьевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающихся в области деловых коммуникаций, системные представления о психологических закономерностях общения, формах и сферах делового общения с официальными лицами, зарубежными и отечественными бизнес-партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета для повышения эффективности профессиональной деятельности.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- изучение различных форм деловой коммуникации;
- исследование психологических особенностей закономерностей общения в бизнесе;
- изучение вербальных компонентов общения, законов публичной риторики, приемов воздействия на аудиторию и способов аргументации, правил ведения диалога;
- изучение невербальных компонентов деловой коммуникации, их роли в процессе общения и взаимодействия с вербальным содержанием;
- исследование специфики письменной деловой речи;
- изучение основ делового этикета и этики делового общения с партнерами различных наций и конфессий;
- формирование навыков общения в процессе жизнедеятельности личности.

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Русский язык и культура речи

История управленческой мысли

## 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	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности	1					
Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений. Связь человеческой деятельности с выработкой, хранением и передачей информации. Коммуникационный процесс, виды, функции общения. Общественные отношения: виды, формы. Общение как взаимодействие в межличностных отношениях. Речевые и письменные средства общения.  Практическое занятие: Использование в коммуникации речевых и письменных средств общения.		2	2	8		О

<p>Тема 2. Вербальные и невербальные компоненты деловой коммуникации. Стили речи: официально-деловой, публицистический, научный, разговорный; их характеристика. Базовые правила речевого поведения. Психотехнические приемы, применяемые в вербальном общении. Классификация невербальных средств делового общения. Язык позы и жестов как дополнительный источник информации. Основы проксемики: зоны и дистанции в деловой коммуникации; понятие дистанцирования. Классификация зон и дистанций, разделяющих участников коммуникативного акта. Правила эффективной организации пространственной среды в деловой коммуникации.</p> <p>Практическое занятие: Характеристики делового стиля речи.</p>	2	2	8	АС	
<p>Тема 3. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности. Социальная перцепция. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса стереотипизации. Функции деловой беседы, ее основные цели. Виды и структура беседы.</p> <p>Практическое занятие: Деловая беседа, её виды и структура.</p>	2	2	8		
<p>Раздел 2. Средства реализации коммуникативных задач в процессе делового взаимодействия</p>					О

<p>Тема 4. Деловые встречи и переговоры. Деловые совещания. Цели, задачи, виды и структура переговоров. Конструктивные приемы ведения переговоров, принятие решений по итогам, анализ результатов. Правила аргументации. Особенности ведения международных переговоров. Правила общения через переводчика.</p> <p>Практическое занятие: Национальные стили делового общения.</p>	2	2	8		
<p>Тема 5. Деловое совещание, его цели и задачи. Типология совещаний. Этапы подготовки к совещанию. Правила поведения на совещании для руководителя и участников. Основные приемы управления ходом дискуссии. Культура спора. Возможные причины успехов и неудач при проведении совещаний. Публичное выступление.</p> <p>Практическое занятие: Подготовка и проведение публичного выступления.</p>	2	2	8	ГД	

<p>Тема 6. Деловой этикет. Понятие имиджа. Понятие этикетных норм. Виды этикета. Национальная специфика этикета. Общечеловеческие требования к нормам делового этикета. Элементы этикета, их характеристика и основные рекомендации. Общие рекомендации о правилах поведения и дресс-кода на различных видах приемов. Взаимосвязь общения, профессиональной деятельности и личной эффективности.</p> <p>Практическое занятие: Основы делового этикета.</p>	1	1	8		
<p>Раздел 3. Подготовка, составление и оформление основных документов</p>					
<p>Тема 7. Принципы выбора вида составляемого документа. Язык и стиль официальных документов. Документирование организационно-распорядительно деятельности. Организационная документация. Положения, регламентирующие порядок и правила составления организационной документации: Устав предприятия, учредительный договор.</p> <p>Практическое занятие: Оформление организационно-управленческой документации.</p>	2	2	9,75		0
<p>Тема 8. Оформление личных документов. Правила составления положений и инструкций. Порядок ознакомления сотрудников с положением и инструкцией. Виды личных документов: заявление, автобиография, резюме, доверенность; порядок их составления, подачи и регистрации. Решение, распоряжение, указание, приказ, их виды. Деловая переписка.</p> <p>Практическое занятие: Правила оформления документации по личному составу.</p>	2	2	8	АС	

<p>Тема 9. Информационно-справочная документация как инструмент управления предприятием. Цели создания информационно-справочных документов. Общие требования к информационно-справочным документам. Справки, докладные, служебные и объяснительные записки, акты, и их виды. Порядок подготовки, составления, согласования, регистрации и хранения информационно-справочных документов. Офисные информационные системы. Автоматизация работы с документами.</p> <p>Практическое занятие: Порядок оформления информационно-справочной документации</p>	2	2	8		
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>	17	17	73,75		
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)</p>	0,25				
<p><b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b></p>	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-2	Характеризует принципы и методы деловых коммуникаций, включая электронные методы Организовывает переговорный процесс и деловую переписку, в том числе с использованием современных средств коммуникации Демонстрирует навыки делового общения, этики, устной и письменной коммуникации, в том числе с использованием современных инструментов	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированное задание

###### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области, умение использовать теоретические знания для решения практических задач. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Не зачтено	Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). 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
Семестр 1	
1	Сущность и особенности деловых коммуникаций
2	Виды и структура коммуникаций. Межличностная и массовая коммуникация: сходства и различия
3	Речевые и письменные средства общения
4	Стили речи: официально-деловой, публицистический, научный, разговорный; их характеристика
5	Организация пространственной среды в деловом общении
6	Формы делового общения: деловая беседа, совещание и собрание
7	Вопросы в коммуникации: функции и виды. Техники постановки вопросов
8	Работа с современной деловой документацией
9	Понятие дискуссии: этапы и особенности проведения
10	Правила и основные этапы проведения переговоров
11	Требования к нормам делового этикета. Элементы этикета, их характеристика и основные рекомендации.
12	Общие требования к информационно-справочным документам
13	Порядок подготовки, составления, согласования, регистрации и хранения информационно-справочных документов.
14	Составление и оформление основных документов (договоров, контрактов, приказов, служебных записок)
15	Сущность, задачи, функции службы документооборота
16	Виды личных документов: заявление, автобиография, резюме

17	Деловые встречи, заключение и исполнение договоров, типовые формы ведения деловой переписки.
18	Требования к имиджу делового человека

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

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

1. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций: 1. спокойной рабочей беседы; 2. для короткого конкретного разговора с подчиненным; 3. для совместной работы с документами. Поясните, почему одна из позиций не может быть использована в заданных ситуациях? В какой ситуации она уместна?

2. Как Вы считаете, если решение может быть принято раньше, чем выслушаны все члены группы, это может привести к... (отметьте ваши варианты и приведите по два аргумента в защиту своей позиции) 1. незаинтересованности членов группы в выполнении принятого решения; 2. поддержке членами группы мнения руководителя; 3. скрытому «саботажу» в процессе выполнения решения; 4. экономии времени; 5. повышению сплоченности группы.

3. Устроившись на работу и познакомившись с работниками своего отдела, мне пришлось делать ксерокопии документов в другом отделе. И когда я туда приходил, то не считал нужным здороваться с находящимися там людьми, я делал свое дело и так же молча уходил. Я просто не считал эту, казалось бы формальность, для меня важной. Там работали люди, с которыми я в принципе по работе не пересекался. Но получилось так, что по определенным причинам мое рабочее место перенесли в тот кабинет, где я делал ксерокопии, и мне стало просто необходимо наладить контакт с сотрудниками того отдела. И это оказалось для меня достаточно проблематично, так как у людей, на тот момент, сложилось обо мне негативное мнение, сослуживцы посчитали меня невежливым и не коммуникабельной личностью, с завышенной самооценкой и поэтому на какой-либо контакт со мной шли с неохотой и только в крайней необходимости. Такое поведение значительно оттолкнуло от меня людей, они составили для себя обо мне негативное представление, и на протяжении всей моей работы на том предприятии контакт с сослуживцами был для меня очень сложен. 1. Определите механизм восприятия партнеров по общению. 2. Определите, какие ошибки совершили а) рассказчик; б) сотрудники отдела

4. Составьте деловое письмо от имени директора ООО «Печать» Смирнова Петра Ивановича одному из деловых партнеров: 1) письмо-заявка в администрацию Кировского района г. Санкт-Петербурга на участие в книжной ярмарке для микрорайона 13-19 марта 2014 года. 2) письмо-просьба в администрацию Кировского района г. Санкт-Петербурга о возможности выделения стенда для размещения книжной продукции участника книжной ярмарки для микрорайона 13-19 марта 2014 года; 2) письмо-приглашение жителям микрорайона с предложением принять участие в книжной ярмарке; 4) письмо-предложение директору районной библиотеки о выступлении с приветственным словом на открытии стенда ООО «Печать» в рамках книжной ярмарки для жителей микрорайона 13 марта 2014 года

## 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

При проведении зачета время, отводимое на подготовку к ответу, составляет не более 40 мин. Для выполнения практического задания обучающемуся предоставляется право пользоваться необходимой справочной информацией. Сообщение результатов обучающемуся производится непосредственно после устного ответа.

## 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>				
Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. и др.	Документационное обеспечение управления (делопроизводство)	Москва: Инфра-М	2019	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=360742">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=360742</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>				

Грег, Уильямс, Пэт, Айер, Сатунин, А., Макариной, Л.	Жесткие переговоры: как противостоять агрессору	Москва: Альпина Паблишер	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93100.html">http://www.iprbookshop.ru/93100.html</a>
Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Саратов: Вузовское образование	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/97408.html">http://www.iprbookshop.ru/97408.html</a>
Андреева В. А.	Деловые коммуникации в профессиональной деятельности. Практические занятия и самостоятельная работа	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020400">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020400</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru> – по паролю
2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://publish.sutd.ru> – по паролю.

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду