

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.07** Деловые коммуникации

Учебный план: 2024-2025 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.	Трудоё мкость, 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	56	4	2	
	РПД	4	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:

---

## 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	
<p>Раздел 3. Личность в деловом общении</p>						
<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>
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>
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>

### 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