

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.01**

Деловая коммуникация и этикет в бизнес-среде

Учебный план: 2024-2025 46.03.02 ИБК ДОУиБА ЗАО №1-3-157.plx

Кафедра: **22** Истории и теории дизайна и медиакоммуникаций

Направление подготовки:  
(специальность) 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Документационное обеспечение управления и бизнес-  
(специализация) администрирование

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
4	УП	4	8	111	21	4	Зачет
	РПД	4	8	111	21	4	
Итого	УП	4	8	111	21	4	
	РПД	4	8	111	21	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29.10.2020 г. № 1343

Составитель (и):

кандидат культурологии, Доцент

\_\_\_\_\_

Судакова  
Николаевна

Ольга

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой истории и теории дизайна и  
медиакоммуникаций

\_\_\_\_\_

Вильчинская-  
Бутенко Марина  
Эдуардовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Вильчинская-  
Бутенко Марина  
Эдуардовна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** сформировать у обучающегося профессиональные компетенции в области деловых коммуникаций.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- познакомить обучающегося с теоретическими вопросами делового общения и этикета,
- охарактеризовать конфликтную сторону деловой коммуникации,
- дать представления об этических принципах и формах профессиональной коммуникации в бизнес-среде.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

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

- Организация бизнес-мероприятий
- Кадровое делопроизводство в сфере бизнеса
- Социально-культурное сопровождение персонала

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-2: Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий</b>
<b>Знать:</b> теорию аргументации, историю и особенности делового общения, международные нормы и правила служебного этикета в бизнес-среде.
<b>Уметь:</b> осуществлять деловую коммуникацию в коммерческой сфере, организовать и документировать результаты деловых переговоров.
<b>Владеть:</b> навыками применения электронных средств для осуществления деловой коммуникации с бизнес-партнёрами организации.

### 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. Коммуникология	4				
Тема 1. Лекционное занятие "Деловая коммуникация как механизм социокультурного взаимодействия"		2		7	ИЛ
Тема 2. Коммуникация как перцептивный процесс.				12	НИ
Тема 3. Деловое общение как коммуникативный процесс				12	НИ
Тема 4. Деловая коммуникация как интерактивный процесс				12	НИ
Раздел 2. Конфликтология					
Тема 5. Лекционное занятие "Типология конфликтов в службах делопроизводства, отдела кадров, подразделениях архивных организаций"		2		8	ИЛ
Тема 6. Поведенческие паттерны и конфликтные личности				14	НИ
Тема 7. Практическое занятие "Технологии разрешения конфликтов в организациях, службах, отделах и др., связанных с профессиональной деятельностью"			2	8	АС
Раздел 3. Этикет в бизнес-среде					
Тема 8. Практическое занятие: "Принципы профессиональной морали: профессиональный долг, совесть, честь, достоинство"			2	8	ГД
Тема 9. Этические ценности работников в бизнес-организации				14	НИ
Тема 10. Практическое занятие "Основные конструкции деловой переписки"			2	8	ГД
Тема 11. Практическое занятие "Критика и комплименты в деловой переписки"			2	8	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	8	111	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)				17,25	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>			29,25	111	

### 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
ПК-2	- воспроизводит международные формы, нормы и правила деловой коммуникации в бизнес-среде;	Тестовые занятия, ситуационные задачи,

	- предлагает способы документирования деловых контактов, возникающих в ходе профессиональной практики; - характеризует электронные средства деловой коммуникации бизнес-организации.	вопросы для устного собеседования.
--	---	------------------------------------

### 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.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки.	

## 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 4	
1	Профессиональная сфера как область деловой коммуникации.
2	Формы и виды делового общения в профессиональной сфере.
3	Вербальные средства деловой коммуникации.
4	Невербальная система деловой коммуникации.
5	Коммуникативные барьеры делового общения.
6	Перцептивные барьеры делового общения.
7	Трудности эффективного слушания.
8	Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
9	Коммуникативные типы деловых партнеров.
10	Структура и типология конфликтов.
11	Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
12	Пути разрешения конфликтов в деловой коммуникации.
13	Моральный выбор в этике и профессиональной деятельности.
14	Принципы современной этической жизни.
15	Этические проблемы деловых отношений.
16	Этические принципы профессионального кодекса.
17	Этикет деловой переписки.
18	Этикет делового письма между владельцем и работниками бизнес-организации.
19	Этикет деловой коммуникации между сотрудниками различных служб бизнес-организации, её партнёрами, конкурентами.
20	Электронный документооборот организации: особенности и трудности введения.

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Укажите формы проявления деловой коммуникации:
  - а) перцептивная,
  - б) интерактивная,
  - в) персептивная,
  - г) коммуникативная.
2. Какие существуют механизмы восприятия человека человеком при деловой коммуникации:
  - а) стереотипизация,
  - б) эмпатия,
  - в) приписывание причин,
  - г) контрсуггестия?
3. Назовите виды механизма противовнушения:
  - а) избегание,
  - б) подписание документов,
  - в) непонимание,
  - г) авторитет.
4. Какие интонации свойственны взрослому при транзакционном анализе:
  - а) снисходительные,
  - б) связанные с реальностью,
  - в) очень эмоциональные.

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

1. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А. С. Пушкина. Используйте профессиональный язык: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

а) заключение трудового соглашения,

б) «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу». Призадумался поп, Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...».

2. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: Вам необходимо уйти с работы раньше. Найдите подход к коллеге, если это:

а) молодая симпатичная девушка,

б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе,

в) суровая зрелая дама,

г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

## 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

1) студент не имеет возможности пользоваться словарями, справочниками, конспектами;

2) время на подготовку 30 минут, на ответ - в соответствии с локально-нормативными документами вуза.

## 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>				
Виговская, М. Е.	Профессиональная этика и этикет	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/102277.html">http://www.iprbookshop.ru/102277.html</a>
Семенов, В. А.	Конфликтменеджмент (парадигмы, школы, технологии)	Москва: Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/99146.html">http://www.iprbookshop.ru/99146.html</a>

Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/117617.html">https://www.iprbookshop.ru/117617.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Смирнова В. В.	Конфликтология и этика деловых коммуникаций	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2021	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202104">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202104</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>
Чиликин, А. Н., Чиликина, И. А.	Профессиональная этика	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/120907.html">https://www.iprbookshop.ru/120907.html</a>

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

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД: <http://publish.sutd.ru>
3. HR-сообщество и публикации: интернет-сайт. Режим доступа: <http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional  
Adobe Photoshop

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска