

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор  
по УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.08**

Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: 2025-2026 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<br>(курс для ЗАО) | Контактная работа<br>обучающихся |                   | Сам.<br>работа | Контроль,<br>час. | Трудоём-<br>кость,<br>ЗЕТ | Форма<br>промежуточной<br>аттестации |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------------|
|                           | Лекции                           | Практ.<br>занятия |                |                   |                           |                                      |
| 1                         | УП                               | 16                | 16             | 75,75             | 0,25                      | Зачет                                |
|                           | РПД                              | 16                | 16             | 75,75             | 0,25                      |                                      |
| Итого                     | УП                               | 16                | 16             | 75,75             | 0,25                      |                                      |
|                           | РПД                              | 16                | 16             | 75,75             | 0,25                      |                                      |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

старший преподаватель

\_\_\_\_\_

Люльева Дарья Андреевна

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

|                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОПК-2: Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;</b> |
| <b>Знать:</b> нормативно-методическую базу документационного обеспечения управленческой деятельности.                                                                                                                               |
| <b>Уметь:</b> составлять и оформлять документы в соответствии с правилами, в зависимости от назначения, содержания и вида документации                                                                                              |
| <b>Владеть:</b> навыками оформления документов с использованием технических средств информационно-аналитических систем                                                                                                              |

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Семестр<br>(курс для ЗАО) | Контактная работа |               | СР<br>(часы) | Инновац.<br>формы<br>занятий | Форма<br>текущего<br>контроля |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|------------------------------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           | Лек.<br>(часы)    | Пр.<br>(часы) |              |                              |                               |
| Раздел 1. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |                   |               |              |                              |                               |
| 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. Личность в межличностных отношениях. Речевые и письменные средства общения.<br><br>Практическое занятие: Использование в коммуникации речевых и письменных средств общения. | 1                         | 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: Деловая беседа, её виды и структура.</p> |  | 3 | 3 | 9 | АС |   |
| <p>Раздел 2. Средства реализации коммуникативных задач в процессе делового взаимодействия</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |   |   |   |    |   |
| <p>Тема 3. 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 |    | О |
| <p>Тема 4. 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 5. 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |   |   |   |    | О |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |       |    |       |    |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|----|-------|----|--|
| <p>Тема 6. Принципы выбора вида составляемого документа. Язык и стиль официальных документов.<br/>Документирование организационно-распорядительно документации.<br/>Организационная и распорядительная документация. Положения, регламентирующие порядок и правила составления организационной и распорядительной документации: Устав предприятия, учредительный договор, приказ, решения т.п.</p> <p>Практическое занятие: Оформление организационной и распорядительной документации.</p>                                                            |  | 2     | 2  | 9,75  |    |  |
| <p>Тема 7. 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     | АС |  |
| <p>Тема 8.<br/>Деловое письмо как средство информационного обмена между организациями.<br/>Классификация писем. Деловое письмо в условиях унификации (структура текста, стандартные фразы и выражения). Формуляр письма.<br/>Особенности построения простых и сложных текстов. Коммерческие письма (оферта, рекламация и др.); виды и особенности оформления. Письма приглашения, письма- извещения: структура, особенности построения текста, стандартные фразы и выражения.<br/>Практическое занятие: Составление делового письма.</p>               |  | 1     | 1  | 8     |    |  |
| <p>Тема 9. Оформление личных документов. Виды личных документов: заявление, автобиография, резюме, доверенность; порядок их составления, подачи и регистрации.<br/>Практическое занятие: Составление резюме.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | 1     | 1  | 9     |    |  |
| <p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 16    | 16 | 75,75 |    |  |
| <p>Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | 0,25  |    |       |    |  |
| <p><b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 32,25 |    | 75,75 |    |  |

#### 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<br>Организовывает переговорный процесс и деловую переписку, в том числе с использованием современных средств коммуникации<br>Демонстрирует навыки делового общения, этики, устной и письменной коммуникации, в том числе с использованием современных инструментов | Вопросы для устного собеседования<br><br>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.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.                                         |                   |
| Не зачтено       | Непонимание заданного вопроса.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |
|                  | Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины.<br>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

Не предусмотрено

### 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 заслушаны 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 моё 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> |                      |                                |             |                                                                                           |
| Короткий, С. В.                          | Деловые коммуникации | Саратов: Вузовское образование | 2019        | <a href="http://www.iprbooksh.op.ru/80614.html">http://www.iprbooksh.op.ru/80614.html</a> |

|                                                            |                                                                                                                 |                                   |      |                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Быкова Т.А.,<br>Кузнецова Т.В.,<br>Санкина Л.В. и др.      | Документационное<br>обеспечение управления<br>(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> |
| <b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>             |                                                                                                                 |                                   |      |                                                                                                                                     |
| Андреева В. А.                                             | Деловые коммуникации в<br>профессиональной<br>деятельности.<br>Практические занятия и<br>самостоятельная работа | Санкт-Петербург:<br>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>     |
| Генералова, С. В.                                          | Деловые коммуникации.<br>Технология ведения<br>деловых переговоров                                              | Саратов: Вузовское<br>образование | 2020 | <a href="http://www.iprbookshop.ru/97408.html">http://www.iprbookshop.ru/97408.html</a>                                             |
| Грег, Уильямс, Пэт,<br>Айер, Сатунин, А.,<br>Макариной, Л. | Жесткие переговоры: как<br>противостоять агрессору                                                              | Москва: Альпина<br>Паблишер       | 2020 | <a href="http://www.iprbookshop.ru/93100.html">http://www.iprbookshop.ru/93100.html</a>                                             |

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

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>

#### 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 |