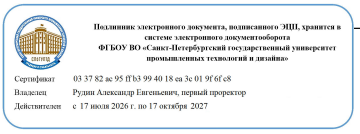
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по УР


Подлинник электронного документа, подписанного ЭЦП, хранится в системе электронного документооборота ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
Сертификат 03 37 82 ac 95 fTb3 99 40 18 ea 3c 01 9f 6f e8
Владелец Рудин Александр Евгеньевич, первый проректор
Действителен с 17 июля 2026 г. по 17 октября 2027

_____А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.07 Деловые коммуникации

Учебный план: 2026-2027 38.03.01 ИЭСТ Экон предпр и орг ОО №1-1-106.plx

Кафедра: 55 Экономики и финансов

Направление подготовки: (специальность) 38.03.01 Экономика

Профиль подготовки: (специализация) Экономика предприятий и организаций

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
1	УП	16	16	75,75	0,25	3	Зачет
	РПД	16	16	75,75	0,25	3	
Итого	УП	16	16	75,75	0,25	3	
	РПД	16	16	75,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

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):

к.т.н., Доцент	_____	Крайкина Елизавета Андреевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой экономики и финансов	_____	Климова Наталья Сергеевна
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	_____	Климова Наталья Сергеевна

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:

Русский язык и культура речи

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-4: Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;
Знать: - основные виды коммуникаций и их значение в профессиональной практике; - принципы успешной презентации; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации.
Уметь: Организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач.
Владеть: - навыками осуществления делового общения; - навыками разрешения конфликтных ситуаций.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	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. Практическое занятие: Деловая коммуникация: предметная область. Обоснование важности изучения данного предмета.		1	2	12	
Тема 2. Структура и содержание деловой коммуникации. Практическое занятие: Сущность, функции, структура деловой коммуникации. Понятие коммуникативной компетенции.		2	2	12	
Тема 3. История развития деловой коммуникации. Практическое занятие: Познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная и ритуальная модели коммуникации.		1	2	8	
Раздел 2. Организационные факторы деловых коммуникаций					Р
Тема 4. Слушание в деловых коммуникациях. Практическое занятие: Виды и правила слушания. Возможные помехи слушанию.		2	1	6,5	
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	2	8,75	
Тема 6. Конфликты и стрессы в деловых коммуникациях. Методы минимизации стрессов для руководителей и подчиненных. Практическое занятие: Конфликт: сущность, структура, функции, стадии, виды. Управление конфликтом: личные качества, необходимые для эффективного управления конфликтом; советы для разрешения конфликта при сохранении позитивных отношений; методы управления конфликтной ситуацией.		2	2	6	
Раздел 3. Личность в деловом общении					

Тема 7. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении. Практическое занятие: 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.		2	2	8,5	
Тема 8. Социальные и межличностные роли. Практическое занятие: Характеристики социальных ролей в зависимости от масштаба, способа получения, степени формализации и видов мотивации. Гендерный аспект коммуникативного поведения.		2	1	6	
Тема 9. Роль имиджа в деловых коммуникациях. Сущность и функции имиджа в современном мире. Практическое занятие: Направления формирования корпоративного имиджа. Факторы, влияющие на формирование позитивного имиджа.		2	2	8	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		16	16	75,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		32,25		75,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-4	Перечисляет методы ведения деловой коммуникации. Называет основы организации групповой работы и принципов формирования команды. Анализирует коммуникационные процессы в организации и разрабатывает предложения по повышению их эффективности. Организовывает переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. Использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	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.	
Не зачтено	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.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 1	
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.

6.3.2 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.

6.3.3 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 …

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения
6.4.1 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»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Малышева С. В.	Деловые коммуникации и документирование	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20225140
Вяткина, И. В., Слепнева, Е. В.	Русский язык и деловые коммуникации	Казань: Издательство КНИТУ	2020	https://www.iprbookshop.ru/121044.html
Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	https://www.iprbookshop.ru/117617.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Саратов: Вузовское образование	2020	https://www.iprbookshop.ru/97408.html
Косова, Ю. А., Сергеева, Н. В.	Деловые коммуникации: технологии общения	Москва: Российский государственный университет правосудия	2021	https://www.iprbookshop.ru/117239.html

7.2 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

7.3 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

7.4 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