

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ВШТЭ



## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.07**

Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: ФГОС3++b380302.28-1\_21-14.plx

Кафедра: **10** Менеджмента и права

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Логистика и управление цепями поставок  
(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	34	56,75	0,25	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	
	РПД	17	34	56,75	0,25	

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):

старший преподаватель

Малышева С.В.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента и права

Бескровная В.А.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Назарова А.Н.

Методический отдел:

Смирнова В.Г.

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области овладения теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании

### 1.2 Задачи дисциплины:

Научить студентов уменью добиваться поставленных целей в деловых переговорах, выступлениях, на совещаниях;

Ознакомить студентов с общими принципами документационного обеспечения деятельности предприятия с организацией рационального движения документов на предприятии

Сформировать у студентов компетенции по осознанию социально-экономической значимости будущей профессии

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования.

## 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. 1. Деловые коммуникации в управлении. Современные формы деловых коммуникаций.	1					Д,Т
Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Преграды и помехи в деловом общении.		2	4	6	ГД	
Тема 2. Современные формы деловых коммуникаций. Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Интернет: особенности и возможности. Интранет или интрасеть – и его роль во внутренних коммуникациях.		2	4	6	ИЛ	
Тема 3. Современные формы деловых коммуникаций. Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Интернет: особенности и возможности. Интранет или интрасеть – и его роль во внутренних коммуникациях		2	4	6	ГД	
Раздел 2. 2. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций. Деловая переписка. Управление коммуникациями.						
Тема 4. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техника эффективного речевого общения.		2	4	6	АС	Р,О,Д

Тема 5. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма.		2	4	6	ИЛ	
Тема 6. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.		2	4	6	ГД	
Раздел 3. 3. Деловые переговоры, беседы и совещания. Выступление перед аудиторией.						
Тема 7. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам		2	4	6	ГД	
Тема 8. Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний.		2	4	6	ГД	Р,Т
Тема 9. Особенности публичной коммуникации. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Подготовка выступления.		1	2	8,75	ГД	
<b>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</b>		17	34	56,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		51,25		56,75		

#### 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	1. Ознакомлен с нормативно-методической базой	Вопросы устного

	<p>документационного обеспечения управленческой деятельности, с особенностью стиля изложения, структуры и языка документа.</p> <p>2. Способен составлять и оформлять документы в соответствии с правилами, в зависимости от назначения, содержания и вида документа.</p> <p>3. Демонстрирует навыки оформления документов используя официально деловой стиль изложения с применением технических средств информационно-аналитических систем.</p>	<p>собеседования. Практико-ориентированные задания.</p>
--	--	---

### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий глубокое понимание предмета и эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу, знание основных элементов всего курса. Задание выполнено правильно.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Задание выполнено с многочисленными ошибками.	

### 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	Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?
2	Какие существуют характеристики управленческой информации?
3	Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?
4	Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в организации?
5	Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?
6	Какие существуют виды коммуникаций?
7	Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?
8	Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?
9	Каковы принципы функционирования Новой среды?
10	Какими характеристиками обладает Новая среда?
11	Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?
12	Что такое деловая этика?
13	Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
14	Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
15	В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?
16	Каково назначение документа в управлении организацией?
17	Какие виды текстовых документов обеспечивают письменную документацию?
18	В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?
19	Какова структура текста делового письма?
20	Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями?
21	Каким образом средствами PR формируется имидж организации?
22	Что такое целевая аудитория?
23	Какие стандартные тексты используются в PR –деятельности?
24	Какова роль переговоров в управлении организацией?
25	Какова специфическая функция переговоров?
26	Какой метод ведения переговоров считается наиболее действенным и эффективным?
27	Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?

28	Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?
29	Что включает в себя подготовка деловой беседы?
30	Что значит «слушать эффективно»?
31	Для каких целей собираются совещания?
32	Что должно быть сделано при вхождении в контакт с аудиторией?
33	Какими приемами можно привлечь внимание аудитории?
34	Какие существуют основные подходы подачи материала?
35	Что нужно для правильного настроения на успешное выступление?

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрено

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

Компания ООО «Печать» решила перевести производство в страны Средней Азии. Местом дислокации был выбран Таджикистан. Руководство надеялось, что в данном случае не будет никаких проблем в плане кросскультурных коммуникаций, так как существуют многолетние дружеские межгосударственные отношения. Большинство специалистов –русскоязычные и получили образование еще в советских вузах. Однако, с первых дней работы возникли проблемы во взаимопонимании между специалистами из России и Таджикистана. Оказалось, что молодое поколение специалистов недостаточно владеет русским языком и не имеют достаточной компетенции. В связи с возникшей проблемой собрали руководство компании на совещание, в ходе которого были выдвинуты следующие варианты решения проблем: 1) Уволить всех работников – таджиков, не удовлетворяющих всем требованиям, путем прохождения экзаменов на знание русского языка и профессиональных тестов; 2) Уволить всех работников – таджиков, и пригласить специалистов из России, полностью укомплектовав ими штат; 3) Организовать курсы повышения квалификации и обучения русскому языку для уже имеющихся работников и работать с ними в одной команде и дальше.

Выберите один из предложенных вариантов решения проблемы, и обоснуйте свой ответ.

## 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

Время, отводимое на подготовку ответа на зачет, составляет не более 30 мин. За это время студент отвечает на поставленные вопросы, выполняет практические задания. После подготовки отвечает в устной форме.

## 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>				
Морозова, Н. С.	Основы межкультурной коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/103261.html">http://www.iprbookshop.ru/103261.html</a>
Курганская, М. Я.	Деловые коммуникации	Москва: Московский гуманитарный университет	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/22455.html">http://www.iprbookshop.ru/22455.html</a>
Кузнецова, И. В., Хачатрян, Г. А.	Документирование управленческой деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/99364.html">http://www.iprbookshop.ru/99364.html</a>
Борисенко, В. П., Колношенко, В. И., Колношенко, О. В., Курганская, М. Я., Петрова, А. М., Царегородцев, Ю. Н.	Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8	Москва: Московский гуманитарный университет	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/39688.html">http://www.iprbookshop.ru/39688.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

Кауфман, Н. Ю.	Документирование управленческой деятельности	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/26681.html">http://www.iprbookshop.ru/26681.html</a>
С.В. Малышева	Документирование управленческой деятельности [Текст]: учебное пособие	М-во образования и науки РФ, СПбГТУРП. – СПб.: СПбГТУРП	2015	<a href="http://www.nizrp.narod.ru/metod/kafmenedgiprava/5.pdf">http://www.nizrp.narod.ru/metod/kafmenedgiprava/5.pdf</a>
Румянцева Д.А.	Мультимедийные технологии. История развития мультимедиа	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020215">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020215</a>

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

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.75.6](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6)
4. Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR – Базы рынка рекламы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.restko.ru/>
5. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional 2013  
MicrosoftWindows 8

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска