

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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ВШТЭ



## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.07** Деловые коммуникации и документирование

Учебный план: \_\_\_\_\_ ФГОС3++b380302.28-12\_22-14.plx

Кафедра:  Менеджмента и права

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки:  
(специализация) Логистика и управление цепями поставок

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### 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	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 умению 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. 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. Инtranet 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. Инtranet или интрасеть – и его роль во внутренних коммуникациях		2	4	6	ГД		
Раздел 2. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций. Деловая переписка. Управление коммуникациями.							Р,О,Д
Тема 4. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техника эффективного речевого общения.		2	4	6	АС		

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. 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	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	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	<p>1. Ознакомлен с нормативно-методической базой 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>	Вопросы устного собеседования. Практико-ориентированное задание.
-------	--	--

### 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 нужно для правильного настроя на успешное выступление?
2	Какие существуют основные подходы подачи материала?
3	Какими приемами можно привлечь внимание аудитории?
4	Что должно быть сделано при вхождении в контакт с аудиторией?
5	Для каких целей собираются совещания?
6	Что значит «слушать эффективно»?
7	Что включает в себя подготовка деловой беседы?
8	Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?
9	Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?
10	Какой метод ведения переговоров считается наиболее действенным и эффективным?
11	Какова специфическая функция переговоров?
12	Какова роль переговоров в управлении организацией?
13	Какие стандартные тексты используются в PR –деятельности?
14	Что такое целевая аудитория?
15	Каким образом средствами PR формируется имидж организации?
16	Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями?
17	Какова структура текста делового письма?
18	В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?
19	Какие виды текстовых документов обеспечивают письменную документацию?
20	Каково назначение документа в управлении организацией?
21	В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?
22	Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
23	Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
24	Что такое деловая этика?
25	Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?
26	Какими характеристиками обладает Новая среда?

27	Каковы принципы функционирования Новой среды?
28	Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?
29	Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?
30	Какие существуют виды коммуникаций?
31	Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?
32	Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в организации?
33	Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?
34	Какие существуют характеристики управленческой информации?
35	Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?

### 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 руководство и принять новых, но уже соответствующих 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 имеющих работников и работать с ними в одной команде и дальше.

Выберете 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. 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>				
Курганская, М. Я.	Деловые коммуникации	Москва: Московский гуманитарный университет	2013	<a href="http://www.iprbooks.hop.ru/22455.html">http://www.iprbooks.hop.ru/22455.html</a>
Морозова, Н. С.	Основы межкультурной коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	<a href="http://www.iprbooks.hop.ru/103261.html">http://www.iprbooks.hop.ru/103261.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.iprbooks.hop.ru/39688.html">http://www.iprbooks.hop.ru/39688.html</a>
Кузнецова, И. В., Хачатрян, Г. А.	Документирование управленческой деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbooks.hop.ru/99364.html">http://www.iprbooks.hop.ru/99364.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

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>
С.В. Малышева	Документирование управленческой деятельности учебное пособие [Текст]:	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>
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>

## 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