

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 в профессиональной деятельности

Учебный план: _____ ФГОС3++b420301-12_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: _____
(специальность) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: _____
(специализация) Пиар и управление бизнесом

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				
3	УП	17	34	57	36	4	Экзамен
	РПД	17	34	57	36	4	
Итого	УП	17	34	57	36	4	
	РПД	17	34	57	36	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512

Составитель (и):

Кандидат социологических наук, доцент

Жигалова
Григорьевна

Наталья

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой рекламы и современных
коммуникаций

Лосева О.С.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Лосева О.С.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

1.2 Задачи дисциплины:

Научить студентов умению добиваться поставленных целей в деловых переговорах, выступлениях, на совещаниях.

Ознакомить студентов с общими принципами документационного обеспечения деятельности организации, с рациональным движением документов.

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-1: Способен создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) медиапродукты, и (или) коммуникационные продукты в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем

Знать: особенности делового общения в профессиональной сфере

Уметь: применять правила и нормы деловой коммуникации в процессе организации деятельности по созданию коммуникационного продукта.
--

Владеть: навыками и инструментами деловой коммуникации в профессиональной сфере.

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. Деловые коммуникации в управлении. Современные формы деловых коммуникаций.	3				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	5	
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	5	
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	5	
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	5	
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	5	
Тема 6. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.		2	4	5	
Раздел 3. Деловые переговоры, беседы и совещания. Выступление перед аудиторией.					Р,Т

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	5	
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	9,25	
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	12,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	57	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		53,5		90,5	

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-1	Ознакомлен с особенностями делового общения в профессиональной сфере Способен применять правила и нормы деловой коммуникации в процессе организации деятельности по созданию коммуникационного продукта. Демонстрирует навыки деловой коммуникации в профессиональной сфере.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание основ теории коммуникации, культурных и социальных различий, знание специфики текстов СМИ, приемов, воздействующих на аудиторию. Речь логично выстроена, подкреплена оригинальными примерами. Студент показывает самостоятельную работу с источниками и проработку основной и дополнительной литературы. Сопоставляет теоретические подходы к теории коммуникации, самостоятельно делает выводы. Практическое задание выполнено без ошибок. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	

4 (хорошо)	Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Примеры, иллюстрирующие теоретические положения, неоригинальны. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. В практическом задании наличествуют ошибки.	
3 (удовлетворительно)	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. Существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, путаница важных терминов. Отсутствуют подкрепляющие примеры при ответе на теоретический вопрос. Практическое задание выполнено с многочисленными существенными ошибками.	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора или непонимание заданного вопроса. Незнание значительной части элементов дисциплины (термины, определения, временные рамки этапов развития средств коммуникации). Неспособность выполнить практическое задание. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).	

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 3	
1	Какие условия нужны для правильного настроя на успешное выступление?
2	Какие существуют 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	Какие элементы включает в себя подготовка деловой беседы?
8	Что такое деловая беседа и какое значение она занимает в работе руководителя?
9	Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?
10	Какой метод ведения переговоров считается наиболее эффективным?
11	Какова специфическая функция переговоров?
12	Какова роль переговоров в управлении организацией?
13	Перечислите какие стандартные тексты используются в PR –деятельности?
14	Дайте определение и характеристику целевой аудитории.
15	Какими технологиями и инструментами 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	Охарактеризуйте 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	Дайте определение и характеристику существующих видов коммуникации.
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?

6.3.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрено

6.3.3 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.

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

Время, отводимое на подготовку ответа на зачет, составляет не более 30 мин. После подготовки отвечает в устной форме.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Андреева В. А.	Деловые коммуникации в профессиональной деятельности. Практические занятия и самостоятельная работа	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020400
С. В. Малышева	Деловые коммуникации и документирование: учебно-методическое пособие	СПб.: ВШТЭ СПбГУПТД	2024	https://nizrp.narod.ru/metod/kafmenedgiprava/1715887417.pdf
7.1.2 Дополнительная учебная литература				

Косова, Ю. А., Сергеева, Н. В.	Деловые коммуникации: технологии общения	Москва: Российский государственный университет правосудия	2021	https://www.iprbooks-hop.ru/117239.html
М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева	Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/535858
Суворова, А. В.	Управленческое документирование проектов	Улан-Удэ: Бурятская государственная сельскохозяйственная академия им. В.Р. Филиппова	2022	https://www.iprbooks-hop.ru/125225.html
Морозова, Н. С.	Основы межкультурной коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	http://www.iprbookshop.ru/103261.html
Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Саратов: Вузовское образование	2020	https://www.iprbooks-hop.ru/97408.html
Кузнецова, И. В., Хачатрян, Г. А.	Документирование управленческой деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/99364.html

7.2 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
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/>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional 2013

MicrosoftWindows 8

7.4 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