

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борзов Александр Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.05.2026 13:31:06
Уникальный программный ключ:
455c1bb9c883bfa2e44bcad3e1ef4a33800859e8



СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Северо-Западный университет»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И КУЛЬТУРА РЕЧИ»,
обязательного компонента
основной профессиональной образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки**

**38.03.05. БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА
направленность (профиль) программы бакалавриата –
«Электронный бизнес»**

*(срок получения образования
по программе бакалавриата – 4 года
форма обучения - очная)*

Рабочая программа учебной дисциплины **«Деловые коммуникации и культура речи»**, обязательного компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика, направленность (профиль) программы бакалавриата – «Электронный бизнес»**, одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол № 03/26 от 13.04.2026), утверждённой ректором **Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет»** 13.04.2026, разработана с учётом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы образовательной организации на 2026/2027 учебный год, утверждённых ректором образовательной организации 13.04.2026.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована Автономной некоммерческой организацией высшего образования **«Северо-Западный университет»** при реализации учебной дисциплины **«Деловые коммуникации и культура речи»** (контактная работа педагогического работника с обучающимся при проведении практических занятий по дисциплине), обязательного компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика, направленность (профиль) программы бакалавриата – «Электронный бизнес»**, форма обучения – очная, одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол № 03/26 от 13.04.2026), утверждённой ректором **Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет»** 13.04.2026, в условиях выполнения обучающимися определённых видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей основной образовательной программы высшего образования.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины «Деловые коммуникации» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
- рассмотрение форм и методов организационных коммуникаций.
- обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций.
- формирование способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме, выбирать стиль общения в зависимости от цели и условий делового партнерства
- формирование навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия в команде.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика направленность (профиль): "Электронный бизнес".

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата	Знать: основы эффективного социального взаимодействия в команде Уметь: реализовывать через коммуникативное взаимодействие свою роль в команде Владеть: навыками командной работы для достижения заданного результата

<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)/ языке(ах)</p>	<p>УК-4.1 Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</p>	<p>Знать: особенности стилей общения и условия их выбора в зависимости от цели и условий партнерства Уметь: выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства Владеть: навыками делового общения с учетом цели и условий партнерства</p>
	<p>УК-4.2 Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции</p>	<p>Знать: особенности стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции Уметь: вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации Владеть: навыками деловой корреспонденции в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.				СР, час.	Форма аттестации
		Л	П	Пром.атт	конс		
очная	1/1	36	36		0,5	44	экзамен
							27

Условные обозначения:

Л - лекционные занятия

П – практические занятия

Лаб – лабораторные занятия

СР – самостоятельная работа обучающегося

Пром.атт – промежуточная аттестация

Конс - консультации

Вид учебной работы	Всего	Из них часы	Семестр
--------------------	-------	-------------	---------

	часов	на практическую подготовку	1,2
Контактная работа			
Лекционные занятия (Лек)			
Практические занятия (Пр)			
Иная контактная работа, в том числе:			
консультации по курсовой работе (проекту), контрольным работам (РГР)			
контактная работа на аттестацию (сдача зачета, зачета с оценкой; защита курсовой работы (проекта); сдача контрольных работ			
контактная работа на аттестацию в сессию (консультация перед экзаменом и сдача экзамена)			
Часы на контроль			
Самостоятельная работа (СР)			
Общая трудоемкость дисциплины			
часы:			
зачетные единицы:			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Основы теории деловой коммуникации.

Тема 1.1. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Коммуникация как объект научного исследования. Основные этапы развития теории коммуникации. Место теории коммуникации в системе научного знания.

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.) Виды и формы коммуникаций. Уровни и функции коммуникации.

Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.

Тема 1.2. Вербальная и невербальная коммуникация

Роль вербальной коммуникации. Сущность и понятие языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая. Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей русского языка. Официально-деловой стиль речи и его подстили. Особенности вербальной коммуникации в деловой сфере.

Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нереплексивное слушание, активное рефлексивное слушание. Трудности эффективного слушания.

Невербальная коммуникация. Типы невербальных средств общения. Кинетические средства невербального общения. Поведенческие знаки. Жесты и позы в деловом общении. Визуальный контакт. Виды взгляда. Такесические и проксеимические средства невербального общения.

Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
Межнациональные различия невербальной коммуникации.

Раздел 2. Коммуникации в организации.

Тема 2.1. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Нисходящая коммуникация. Восходящая коммуникация. Неформальные каналы коммуникаций.

Особенности служебно-делового общения. Этика общения в организации «сверху вниз» и «снизу вверх»: правила общения руководителя и подчиненного. Барьеры в деловой коммуникации (индивидуальные и организационные) и их преодоление.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы.

Тема 2.2. Коммуникация в командах. Коммуникация с целью убеждения и оказания влияния на работу команды. Различия между командой и группой. Роли участников в команде. Процессы в командах (формирование, смятение, нормирование, выполнение работы, расформирование). Сплоченность команды. Приемы повышения эффективности деловой командной коммуникации.

Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.

Раздел 3. Устные формы деловой коммуникации

Тема 3.1. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания
Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы. Виды деловой беседы. Беседа при приеме на работу.

Телефонный разговор. Особенности телефонной коммуникации. Телефонный этикет.

Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Цели и задачи переговоров. Стратегия и тактика переговоров. Этапы переговоров. Речевые формулы коммуникантов.

Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Мозговой штурм. Факторы успеха в проведении деловых совещаний.

Тема 3.2. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций

Выступление как разновидность ораторской речи. Виды публичных выступлений. Языковые особенности устных публичных выступлений. Контакт оратора и аудитории. Приемы стимулирования внимания

слушателей. Подготовка текста к выступлению. Аргументация в публичном выступлении. Логика и этика ораторской речи.

Раздел 4. Письменные формы деловой коммуникации

Тема 4.1. Деловая документация. Основные виды документов и требования к их оформлению. Речевые формулы заявления, автобиографии, служебной записки, приказа. Составление резюме.

Тема 4.2. Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение).

Классификация деловых (официальных, коммерческих) писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.). Требования к простым деловым письмам. Речевые клише простых писем: письмо- просьба, письмо – сообщение, письмо-приглашение, письмо–благодарность, письмо – подтверждение. Контрактные письма: письмо-запрос, письмо-оферта, письмо-рекламация, ответ на рекламацию.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			Индикаторы достижения компетенций
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	
Раздел 1. Основы теории деловой коммуникации.					
1	Тема 1.1. Понятие и сущность деловых коммуникаций				УК- 4.1. УК- 3.2
2	Тема 1.2. Вербальная и невербальная коммуникация				УК- 4.1. УК- 3.2
Раздел 2. Коммуникации в организации.					
3	Тема 2.1. Коммуникация как элемент управленческой деятельности				УК- 4.1. УК- 3.2
4	Тема 2.2. Коммуникация в командах				УК- 3.2
Раздел 3. Устные формы деловой коммуникации					
5	Тема 3.1. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания				УК- 4.1. УК- 3.2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			Индикаторы достижения компетенций
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	
6	Тема 3.2. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций				УК- 4.1. УК- 3.2
Раздел 4. Письменные формы деловой коммуникации					
7	Тема 4.1. Деловая документация				УК- 4.1. УК- 4.2
8	Тема 4.2. Понятие и виды деловой переписки				УК- 3.2 УК- 4.2
	Всего				

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	
			Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Раздел 1. Основы теории деловой коммуникации.				
1	Тема 1.1. Понятие и сущность деловых коммуникаций	Коммуникация как объект научного исследования. Основные этапы развития теории коммуникации. Место теории коммуникации в системе научного знания. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.) Виды и формы коммуникаций. Уровни и функции коммуникации. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы транзактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение	4	2
	Тема 1.2. Вербальная и невербальная коммуникация	Роль вербальной коммуникации. Сущность и понятие языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная,		

2	конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая. Понятие функционального стиля. Классификация функциональных стилей русского языка. Официально-деловой	4	2
---	---	---	---

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	
			Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
		<p>стиль речи и его подстили. Особенности вербальной коммуникации в деловой сфере.</p> <p>Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нереплексивное слушание, активное рефлексивное слушание. Трудности эффективного слушания.</p> <p>Невербальная коммуникация. Типы невербальных средств общения. Кинетические средства невербального общения. Поведенческие знаки. Жесты и позы в деловом общении. Визуальный контакт. Виды взгляда. Такесические и проксемические средства невербального общения. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Межнациональные различия невербальной коммуникации.</p>		
Раздел 2. Коммуникации в организации.				
3	Тема 2.1. Коммуникация как элемент управленческой деятельности	<p>Коммуникативная структура организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Нисходящая коммуникация. Восходящая коммуникация. Неформальные каналы коммуникаций.</p> <p>Особенности служебно-делового общения. Этика общения в организации «сверху вниз» и «снизу вверх»: правила общения руководителя и подчиненного. Барьеры в деловой коммуникации (индивидуальные и организационные) и их преодоление.</p> <p>Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы.</p>	4	2
4	Тема 2.2. Коммуникация в командах	<p>Коммуникация в командах. Коммуникация с целью убеждения и оказания влияния на работу команды. Различия между командой и группой. Роли участников в команде. Процессы в командах (формирование, смятение, нормирование, выполнение работы, расформирование). Сплоченность</p>	4	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	
			Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
		команды. Приемы повышения эффективности деловой командной коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.		
Раздел 3. Устные формы деловой коммуникации				
5	Тема 3.1. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания	Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы. Виды деловой беседы. Беседа при приеме на работу. Телефонный разговор. Особенности телефонной коммуникации. Телефонный этикет. Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Цели и задачи переговоров. Стратегия и тактика переговоров. Этапы переговоров. Речевые формулы коммуникантов. Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Мозговой штурм. Факторы успеха в проведении деловых совещаний.	4	2
6	Тема 3.2. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций	Выступление как разновидность ораторской речи. Виды публичных выступлений. Языковые особенности устных публичных выступлений. Контакт оратора и аудитории. Приемы стимулирования внимания слушателей. Подготовка текста к выступлению. Аргументация в публичном выступлении. Логика и этика ораторской речи.	4	2
Раздел 4. Письменные формы деловой коммуникации				
7.	Тема 4.1. Деловая документация	Деловая документация. Основные виды документов и требования к их оформлению. Речевые формулы заявления, автобиографии, служебной записки, приказа. Составление резюме.	4	2
8	Тема 4.2. Понятие и виды деловой переписки	Классификация деловых (официальных, коммерческих) писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.). Требования к простым деловым письмам. Речевые клише простых писем: письмо-просьба, письмо – сообщение, письмо-приглашение, письмо–благодарность, письмо – подтверждение. Контрактные	6	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	
			Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
		письма: письмо-запрос, письмо-оферта, письмо-рекламация, ответ на рекламацию.		
	Всего		32	16

8. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» направлена на:

- усвоение новых, углубление и повторение ранее приобретенных знаний с целью их обобщения и систематизации;
- практическое применение знаний с целью их углубления, расширения, обобщения и систематизации;
- формирование и совершенствование практических умений и компетенций.

Раздел 1. Основы теории деловой коммуникации.

Тема 1.1. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Виды самостоятельной работы по теме:

- работа с конспектами лекций
- изучение учебного материала по литературным источникам
- подготовка к практическим/лабораторным занятиям
- подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике:

Основные этапы развития теории коммуникации.

Основные теоретические подходы к изучению процесса коммуникации.

Деловое общение как часть культуры организации.

Коммуникативные компетенции - фактор конкурентоспособности менеджера.

Трансактный анализ Э.Берна и его значение в успешной коммуникации.

2. Оставление эссе-предписания «Советы по эффективной коммуникации для адресата и для адресанта» с учетом ситуации делового общения (например, ситуация собеседования при приеме на работу).

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: коммуникация, принципы коммуникации, виды и формы деловых коммуникаций; общение, феномены общения.

Изучая тему, важно приобрести умения проектировать коммуникативное поведение с учетом структуры процесса коммуникации (с позиции адресата и адресанта, с учетом кода и ситуации общения); анализировать действие механизмов восприятия (стереотипизации, эффекта первого впечатления, физиогномической редукции) с позиции говорящего и с позиции слушающего.

Тема 1.2. Вербальная и невербальная коммуникация

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике:

1. Культура речи делового человека.
2. Техники НЛП в деловом общении: репрезентативные системы, подстройка по предикатам.
3. Жесты и позы в деловом общении.
4. Самопрезентация как важнейший элемент культуры современного сотрудника.
5. Ложь в деловой коммуникации и ее разоблачение.

2. Написание эссе «Вербальная и невербальная составляющая общения делового человека»

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: вербальная коммуникация, невербальная коммуникация, язык как знаковая система, стили речи, виды слушания, кинесика, такесика, проксемика.

Изучая тему, важно приобрести умения «читать» партнера по общению на основе наблюдений за его мимикой, жестами, предикатами; умение «открывать» партнера для общения, используя вербальные и невербальные средства общения.

Раздел 2. Коммуникации в организации.

Тема 2.1. Коммуникация как элемент управленческой деятельности

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике:

Темы докладов:

Формальные и неформальные каналы коммуникации в организации.

Барьеры в деловой коммуникации (индивидуальные и организационные) и их преодоление.

Нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Этикет и социальный статус адресата.

Ритуал приветствия и знакомства в бизнес - среде.

Обстановка общения и этикетные формулы. Ты - и Вы- обращение.

2. Написание эссе «Мои коммуникативные барьеры и пути их преодоления»

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия:

коммуникативная структура организации, виды коммуникативных

потоков в организации, вертикальная и горизонтальная коммуникация, нисходящая /восходящая коммуникация, неформальные каналы коммуникаций.

Изучая тему, студенту важно приобрести умения анализа и самоанализа коммуникативного поведения личности в рамках делового межличностного общения.

Также студенту необходимо приобрести умения анализа коммуникаций в организации с позиций эффективности деятельности.

Тема 2.2. Коммуникация в командах.

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике:

Критика и ее восприятие в конфликтных ситуациях.

Гендерные различия в деловой коммуникации.

Обращения в деловой среде (российская и зарубежные традиции).

Комплимент как часть деловой речевой культуры.

Имя собственное в деловой речевой традиции в России и за рубежом.

2. Написание эссе «Секреты эффективной коммуникации в команде».

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: группа и команда, командная работа, типы команд, роли участников в команде, процессы в команде, стили управления конфликтами, сотрудничество в команде, роли в команде, фасилитация.

Изучая тему, важно приобрести умения на основе самоанализа определять свою роль в команде, а также умения выходить из конфликтных ситуаций без нарушения этики делового общения.

Раздел 3. Устные формы деловой коммуникации

Тема 3.1. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике:

Правила этикета в приемной и кабинете руководителя.

Этические нормы оценки трудовой деятельности подчиненных.

Манипулятивные приемы при проведении переговоров и противостояние им.

Правила успешных переговоров.

Совещание как вид управленческого общения и метод решения проблем.

Правила подготовки и проведения совещаний.

Способы нейтрализации негативных ситуаций в ходе совещания.

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: деловая беседа, деловой телефонный разговор, деловые переговоры, деловое совещание.

Изучая тему, важно приобрести знания об основных видах устной деловой коммуникации и требованиях к ним (структура, речевые клише, стратегии); умения проектировать проведение устных форм деловой коммуникации, использовать речевые клише в соответствии со спецификой формы, анализировать реализацию данных форм по изученным требованиям.

Тема 3.2. Публичное выступление как формат деловых коммуникаций

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике:

1. Основные этапы разработки ораторской речи. Выбор темы и цели речи.
2. Приемы работы с источниками информации: поиск, отбор, обработка, хранение.
3. Логичность и доказательность ораторской речи. Методы изложения материала. Основные логические законы.
4. Язык ораторской речи.
5. Интонирование ораторской речи.

2. Подготовка ораторской речи на актуальную социальную или этическую тематику.

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: коммуникативное лидерство, фактор адресата, приемы стимулирования внимания слушателей, тезисы и аргументы выступления.

Изучая тему, важно приобрести знания об особенностях восприятия публичной речи, основных требованиях к ораторской речи; умения работы с текстом ораторской речи, умения выступать перед публикой.

Раздел 4. Письменные формы деловой коммуникации

Тема 4.1. Деловая документация.

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике:

1. Письменная речь в деловом общении.
2. Стилль и оформление служебных документов.
3. Требования к составлению служебных документов.
4. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
5. Правила написания личного письма.
6. Культура официальной переписки.
7. Коммерческая тайна и деловая переписка

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия:

особенности языка документации, стандарт оформления документа, обязательные реквизиты.

Изучая тему, важно приобрести умения составлять личные и служебные документы (заявление, автобиографию, резюме и др.)

Тема 4.2. Понятие и виды деловой переписки

1. Подготовка доклада (сообщения) по следующей тематике

Особенности русской и зарубежной школ делового письма.

Правила написания личного письма.

Культура официальной переписки.

Коммерческая тайна и деловая переписка

Правила составления и оформления сообщений, передаваемых

электронной почтой.

Правила общения онлайн.

Виды деловой переписки и этические правила ее использования (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение).

В процессе освоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия:

Простое деловое письмо и его разновидности, этические правила деловой переписки, языковые формулы деловых писем.

2. Изучая тему, важно приобрести умения составлять разные виды официальных писем и вести деловую переписку.

10. Оценивание результатов обучения и уровня сформированности компетенций

Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

Примечание:

а) Для обучающегося (бакалавра), осваивающего учебную дисциплину, обязательный компонент основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика (направленность (профиль) программы бакалавриата - «**Электронный бизнес**», форма обучения - очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол № 03/26 от 13.04.2026), утверждённой ректором Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет» 13.04.2026, по индивидуальному учебному плану (при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра)), Университет:**

- разрабатывает, согласовывает с участниками образовательных отношений и утверждает в установленном порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту **индивидуальный учебный план** конкретного обучающегося (бакалавра) (*учебный план, обеспечивающий освоение конкретной основной образовательной программы высшего образования на основе индивидуализации её содержания с учётом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (бакалавра)*);

- устанавливает для конкретного обучающегося (бакалавра) по индивидуальному учебному плану **одинаковые дидактические единицы** - элементы содержания учебного материала, изложенного в виде утверждённой в установленном образовательной организацией порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту рабочей программы учебной дисциплины, обязательного компонента разработанной и реализуемой Университетом основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика** (направленность (профиль) программы бакалавриата - «**Электронный бизнес**», форма обучения – очная), как и для обучающегося (бакалавра), осваивающего основную образовательную программу высшего образования в учебной группе;

- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося

(бакалавра) **объём учебной дисциплины** с указанием количества академических часов/ ЗЕТ, выделенных на его контактную работу (групповую и (или) индивидуальную работу) с руководящими и (или) научно-педагогическими работниками, реализующими основную образовательную программу высшего образования;

- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося (бакалавра) количество академических часов/ ЗЕТ по учебной дисциплине, выделенных на его самостоятельную работу (*при необходимости*).

б) Для обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья и инвалида, осваивающего учебную дисциплину, основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05. Бизнес- информатика (направленность (профиль) программы бакалавриата - «Электронный бизнес», форма обучения – очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол № 03/26 от 13.04.2026), утверждённой ректором Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет» 13.04.2026, (при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)), Университет:

- разрабатывает, согласовывает с участниками образовательных отношений и утверждает в установленном порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту **индивидуальный учебный план** конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/ инвалида (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) (учебный план, обеспечивающий освоение конкретной основной образовательной программы высшего образования на основе индивидуализации её содержания с учётом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (бакалавра));

- устанавливает для конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья содержание образования (**одинаковые дидактические единицы** - элементы содержания учебного материала, как и для обучающегося (бакалавра), осваивающего основную образовательную программу высшего образования в учебной группе) и условия организации обучения, изложенного в виде утверждённой в установленном Университетом порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту рабочей программы учебной дисциплины, обязательного компонента разработанной и реализуемой им адаптированной основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки программы реабилитации инвалида (для конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/ инвалида (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*));

- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/ инвалида (*при наличии факта зачисления такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) **объём учебной**

дисциплины с указанием количества академических часов/ ЗЕТ, выделенных на его контактную работу (групповую и (или) индивидуальную работу) с руководящими и (или) научно-педагогическими работниками, реализующими основную образовательную программу высшего образования;

- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/инвалида (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) количество академических часов/ ЗЕТ по учебной дисциплине, выделенных на его самостоятельную работу (*при необходимости*).

11. Особенности организации образовательной деятельности по учебной дисциплине для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес- информатика**(направленность (профиль) программы бакалавриата - «**Электронный бизнес**», форма обучения - очная, одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол № 03/26 от 13.04.2026), утверждённой ректором **Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет»** 13.04.2026, обучающихся (бакалавров) с

ограниченными возможностями здоровья (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) осуществляется Университетом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (бакалавров).

Образование обучающихся (бакалавров) с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися (бакалаврами), так и в отдельных группах.

Образовательной организацией созданы специальные условия для получения высшего образования по основной образовательной программе высшего образования обучающимися (бакалаврами) с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения высшего образования по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05.**

Бизнес- информатика (направленность (профиль) программы бакалавриата - «**Электронный бизнес**», форма обучения – очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол № 03/26 от 13.04.2026), утверждённой ректором **Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет»** 13.04.2026, обучающимися (бакалаврами) с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся (бакалавров), включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся (бакалаврам) необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здание образовательной организации и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение указанной выше основной образовательной программы высшего образования обучающимися (бакалаврами) с ограниченными

возможностями здоровья (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*).

При получении высшего образования по указанной выше основной образовательной программе высшего образования обучающимся (бакалаврам) с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*).

В целях доступности получения высшего образования по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05.**

Бизнес- информатика(направленность (профиль) программы бакалавриата - «**Электронный бизнес**», форма обучения – очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол № 03/26 от 13.04.2026), утверждённой ректором **Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет»** 13.04.2026, лицами с ограниченными возможностями здоровья (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) образовательной организацией обеспечивается:

- для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» для слабовидящих;

размещение в доступных для обучающихся (бакалавров), являющихся слепыми

или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация выполняется крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и дублируется шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся (бакалавру) необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа обучающегося(бакалавра), являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию образовательной организации;

- для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество определено с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

- для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся (бакалавров) в учебные помещения, туалетные и другие помещения образовательной организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие специальных кресел и других приспособлений).

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

Используемое программное обеспечение (комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства):

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающихся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 304): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника; Стул педагогического работника; Компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата;	191015, г. Санкт-Петербург, Кавалергардская улица, дом 7, литера А (73,9 кв.м.; этаж 3, пом. 9-Н (ч.п. №№ 1-18))

<p>Интерактивная доска; Проектор</p>	
<p>Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающийся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 401):</p> <p>Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника; Стул педагогического работника; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду</p>	<p>191015, г. Санкт-Петербург, Кавалергардская улица, дом 7, литера А (44,5 кв.м.; этаж 4, пом. 10-Н (ч.п. №№ 1-19))</p>
<p>лицензиата; Интерактивная доска; Проектор Сканер; Принтер</p>	
<p>Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающийся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 402):</p> <p>Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника; Стул педагогического работника; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду</p> <p>лицензиата; Интерактивная доска; Проектор; Сканер; Принтер</p>	<p>191015, г. Санкт-Петербург, Кавалергардская улица, дом 7, литера А (44,1 кв.м.; этаж 4, пом. 10-Н (ч.п. №№ 1-19))</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 305):</p> <p>Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду</p>	<p>191015, г. Санкт-Петербург, Кавалергардская улица, дом 7, литера А (16,2 кв.м.;</p>

<p>лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер</p>	<p>этаж 3, пом. 9-Н (ч.п. №№ 1-18))</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 306): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата;</p>	<p>191015, г. Санкт-Петербург, Кавалергардская улица, дом 7, литера А (15,4 кв.м.; этаж 3, пом. 9-Н (ч.п. №№ 1-18))</p>
<p>Принтер; Сканер</p>	
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 307): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер</p>	<p>191015, г. Санкт-Петербург, Кавалергардская улица, дом 7, литера А (15,5 кв.м.; этаж 3, пом. 9-Н (ч.п. №№ 1-18))</p>

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина **Деловые коммуникации и культура речи**

Код, направление подготовки **38.03.05. БИЗНЕС ИНФОРМАТИКА**

направленность

(профиль) программы бакалавриата –

«Электронный бизнес»,

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения				
			неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6	7	

КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина **Деловые коммуникации и культура речи**

Код, направление подготовки **38.03.05. БИЗНЕС ИНФОРМАТИКА**

направленность

(профиль) программы бакалавриата –

«Электронный бизнес»,

▪ **Основная литература**

Оценочные материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ()

4-балльная шкала. Шкала соотносится с целями дисциплины и предполагаемыми результатами ее освоения.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: в ходе контрольных мероприятий обучающийся показывает владение менее 50% приведенных показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 25%) знаний, умений, навыков в соответствии с приведенными показателями.

Шкала оценивания уровня знаний

Таблица 1

Оценка	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня знаний
5	Максимальный уровень	Студент полно, правильно и логично ответил на теоретический вопрос. Показал понимание материала, отличные знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы. Продемонстрировал соблюдение норм литературной речи.
4	Средний уровень	Студент ответил на теоретический вопрос с небольшими неточностями. Показал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов. Продемонстрировал соблюдение норм литературной речи.
3	Минимальный уровень	Студент ответил на теоретический вопрос с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей. Допустил нарушения норм литературной речи.
2	Минимальный уровень не достигнут	При ответе на теоретический вопрос студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний, материал излагал непоследовательно. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов. Допустил существенные нарушения норм литературной речи.

Шкала оценивания уровня умений

Таблица 2

Оценка	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня умений
5	Максимальный	Студент правильно выполнил практическое

	уровень	задание в соответствии с предъявляемыми требованиями.
4	Средний уровень	Студент выполнил практическое задание, допустив незначительные погрешности, которые смог самостоятельно исправить.
3	Минимальный уровень	Студент в целом выполнил практическое задание, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать полученные результаты.
2	Минимальный уровень не достигнут	Студент не выполнил практическое задание, не способен пояснить и полученный результат.

Шкала оценивания уровня владения навыками

Таблица 3

Оценка	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня владения навыками
5	Максимальный уровень	Практическое задание выполнено в полном объеме с использованием рациональных способов решения. Студент точно ответил на контрольные вопросы, свободно ориентируется в предложенном решении, может его модифицировать, при изменении условия задания. Решение оформлено аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.
4	Средний уровень	Практическое задание выполнено в полном объеме. Студент ответил на контрольные вопросы, испытывая небольшие затруднения.
3	Минимальный уровень	Практическое задание в целом выполнено в полном объеме. Студент не может полностью объяснить полученные результаты, путается в решении при изменении условия задания.
2	Минимальный уровень не достигнут	Практическое задание не выполнено. Студент не может объяснить полученные результаты.

Вопросы для устного опроса

по дисциплине «Деловые коммуникации и культура речи»

Критерии устного ответа:

отлично – отвечает на основные вопросы правильно и четко, отвечает на дополнительные вопросы, ответ полный и развернутый;

хорошо – отвечает на основные вопросы правильно и четко, решает задачи, отвечает на дополнительные вопросы, ответ недостаточно полный и развернутый;

удовлетворительно – отвечает на основные и дополнительные вопросы неуверенно, решает задачи с ошибками, ответ недостаточно полный и развернутый;

неудовлетворительно – не отвечает на поставленные вопросы.

Темы рефератов

по дисциплине «Деловые коммуникации и культура речи»

Критерии оценки обучающихся:

отлично – выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал знание теоретических основ дисциплины и изучаемой темы, самостоятельно и творчески подошел к

ответу на поставленный вопрос;

хорошо – выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал знание теоретических основ дисциплины и изучаемой темы;

удовлетворительно – выставляется обучающемуся, если продемонстрировал общее представление о теоретических аспектах изучаемой темы;

неудовлетворительно - выставляется обучающемуся, если он не продемонстрировал общее представление о теоретических аспектах изучаемой темы.