

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**Институт истории, международных отношений и социально-политических наук  
Кафедра документоведения и архивоведения**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации в сфере документационного обеспечения  
управления**

**По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение**  
**Профиль подготовки Организация делопроизводства в органах  
государственной власти и местного самоуправления**  
**Квалификация выпускника бакалавр**  
**Форма обучения очная, заочная**  
**Курс 1 ОФО, 1/2 ЗФО**

Луганск, 2025

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, профилю Организация делопроизводства в органах государственной власти и местного самоуправления очной и заочной форм обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343 (с изменениями и дополнениями); Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 15 июня 2020 г. № 333н; Профессиональным стандартом «Специалист по управлению документами организации», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 27 апреля 2023 г. № 421н; Профессиональным стандартом «Специалист архива», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 марта 2021 г. № 140н.

#### СОСТАВИТЕЛИ:


кандидат педагогических наук, доцент кафедры документоведения и архивоведения ФГБОУ ВО «ЛГПУ» Ульченко Юлия Викторовна;  
ассистент кафедры документоведения и архивоведения ФГБОУ ВО «ЛГПУ» Шарамет Екатерина Александровна

Утверждена на заседании кафедры документоведения и архивоведения

Протокол от « 13 » сентября 20 25 г. № 10

Заведующий кафедрой

documents and archival studies



Ульченко Ю.В.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии Института истории, международных отношений и социально-политических наук

Протокол от « 15 » сентября 20 25 г. № 6

Председатель учебно-методической

комиссии Института истории,

международных отношений

и социально-политических наук



Акиншева И.П.

#### СОГЛАСОВАНО:

Директор Департамента образования



Савенков В.В.

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

**Цель** курса: раскрытие вопросов этики, этикета, конфликтов и профессиональных стрессов в деловых коммуникациях, особенности технологии организации деловых коммуникаций и их документационного обеспечения управления, а также отработка практических навыков по достижению успеха в деловых коммуникациях и налаживанию профессиональных связей.

**Задачами** дисциплины являются: 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; ознакомление студентов с историей развития делопроизводства и его современной структурой; сформировать у студентов компетенции по осознанию социально-экономической значимости будущей профессии.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации в сфере документационного обеспечения управления» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, дисциплин подготовки студентов. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знать: человеческое восприятие и его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение; специфику публичных коммуникаций; стиль изложения, язык документа и его структуру в системе документационного обеспечения управления; тенденции в развитии коммуникационных технологий, в том числе информационнокоммуникационных технологий; основы культуры делового общения, этикета и этики для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

уметь: применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций; организовывать деловые беседы, совещания и переговоры; реализовывать принципы эффективного делового общения; аргументировано, логически верно строить устную и письменную речь при создании и оформлении служебных документов;

владеть навыками: подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций; способностью осуществлять деловое общение (проведение совещаний, публичные выступления, переговоры, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками работы в системе документационного обеспечения управления.

Содержание дисциплины служит основой для дальнейшего освоения дисциплин: «Корпоративная и деловая культура в государственных муниципальных и коммерческих организациях».

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.8. Осуществляет деловую коммуникацию в сфере документационного обеспечения управления в устной форме на государственном языке Российской Федерации	<p>Знает: нормы устной речи, принятые в профессиональной среде; современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка; грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков; универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста; стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; фундаментальные лингвистические понятия и термины.</p> <p>Умеет: использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; логически верно организовывать устную и письменную речь; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; анализировать языковые явления; анализировать результаты научных исследований, применять их при решении конкретных научно-исследовательских задач в сфере науки и образования, самостоятельно осуществлять научное исследование.</p> <p>Владеет: техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике; практическими навыками деловой</p>

		коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; способами использования общих понятий лингвистики для осмысления конкретных форм и конструкций языка.
--	--	--

#### **4. Структура и содержание учебной дисциплины**

##### **Тема 1. Предмет, содержание делопроизводства. Термины и основные понятия, их эволюция. Связь делопроизводства с другими науками**

Терминология основных понятий в области делопроизводства, ее эволюция. Взаимосвязь организации и технологии государственного делопроизводства с развитием государственного аппарата, его функциями и структурой. Изучение особенностей и закономерностей работы с документами в разные исторические периоды, их преемственность. Место курса в системе наук. Связь делопроизводства с историческими науками, архивоведением, правоведением, экономическими, техническими науками, с науками об информации, теорией управления.

##### **Тема 2-3. Сущность и виды деловой коммуникации**

Деловая коммуникация, ее задачи и функции. Коммуникативный процесс и его структура. Коммуниканты. Коммуникативные каналы. Коммуникативные операции. Коммуникативные средства. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации. Стороны деловой коммуникации: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие. Смысл как субъект деловой коммуникации. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия. Проблема непонимания. Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творческипродуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный. Уровни деловой коммуникации: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный. Барьеры в деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации и их характеристика.

##### **Тема 4-5. Коммуникативная компетентность личности в деловой среде**

Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы. Эффективная и неэффективная коммуникация. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Речевой этикет в деловой коммуникации. Национальные особенности речевого этикета. Типы речевой культуры. Особенности элитарного, литературного и фамильярноразговорного типа. Проблема коммуникативной компетентности. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и

невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров и деловой переписки. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью.

#### **Тема 6. Технология эффективной деловой коммуникации**

Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград. Механизмы и способы влияния. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Использование речевых тактик. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.). Фиксация результата деловой коммуникации.

#### **Тема 7-8. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций**

Деловая переписка. Управление коммуникациями. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техника эффективного речевого общения. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.

#### **Тема 9-10. Нормативный аспект культуры деловой речи.**

Характеристика понятия «культура речи». Три аспекта культуры речи (нормативный, коммуникативный, этический). Национальный язык и литературный язык. Нелитературные формы существования языка. Языковая норма. Характерные особенности нормы. Факторы, влияющие на установление нормы.

#### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	
	Очная форма	Очно-заочная форма / Заочная форма
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	180 (5 зач. ед.)	180 (5 зач. ед.)
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов), в том числе:</b>	78	20
Лекции	20	8
Семинарские занятия	–	–
Практические занятия	58	12
Лабораторные работы	–	–
Курсовая работа / курсовой проект	–	–
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	27	9
<b>Самостоятельная работа студента (всего часов)</b>	75	151
Форма аттестации	экзамен	экзамен

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

#### 4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
	<b>2 семестр (3 триместр)</b>		
1	Предмет, содержание делопроизводства. Термины и основные понятия, их эволюция. Связь делопроизводства с другими науками	2	2
2	Сущность и виды деловой коммуникации	2	2
	<b>2 семестр (4 триместр)</b>		-
3	Сущность и виды деловой коммуникации	2	2
4	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	2	2
5	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	2	
6	Технология эффективной деловой коммуникации	2	-
7	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	2	-
8	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	2	-
9	Нормативный аспект культуры деловой речи.	2	-
10	Нормативный аспект культуры деловой речи.	2	-
<b>Итого:</b>		<b>20</b>	<b>8</b>

#### 4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
	<b>2 семестр (3 триместр)</b>		
	<b>Название темы</b>		
1	Предмет, содержание делопроизводства. Термины и основные понятия, их эволюция. Связь делопроизводства с другими науками	2	2
2	Сущность и виды деловой коммуникации	2	2
3	Сущность и виды деловой коммуникации	2	
4	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	2	2
5	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	2	
6	Технология эффективной деловой коммуникации	2	2
5	<b>2 семестр (4 триместр)</b>		
6	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	4	2
7	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	4	
8	Нормативный аспект культуры деловой речи.	4	2
9	Нормативный аспект культуры деловой речи.	4	
10	Нормативно-методическая база современного отечественного делопроизводства	4	
11	Организация службы документационного обеспечения управления	4	-
12	Правила составления и оформления документов	4	2
13	Правила составления и оформления документов	4	
14	Применение технических средств в оформлении документов: основные требования	4	2
15	Применение технических средств в оформлении документов: основные требования	4	
16	Направления совершенствования документационного обеспечения управления	4	-
17	Составление текстов деловых документов	2	-
	<b>Итого:</b>	<b>60</b>	<b>16</b>

#### 4.5. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

п/п	Название темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Нормативно-методическая база современного отечественного делопроизводства	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	6	14



2	Организация службы документационного обеспечения управления	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	6	14
3	Документы отчетности и планирования работы службы ДОУ. Инструкции по видам деятельности	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	14
4	Служба ДОУ: традиции и тенденции развития	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	14
5	Правила составления и оформления документов.	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	14
6	Составление текстов деловых документов	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	14
7	Применение технических средств в оформлении документов: основные требования	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	13
8	Деловая переписка	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	13
9	Процедура управления организационным поведением. Стереотипы мышления в системе трудового поведения работника. Поведенческая структура трудовой деятельности. Стереотип как сложное социальнопсихологическое явление.	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	13
10	Особенности публичной коммуникации. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия.	Самоподготовка, написание конспекта, составление словаря профессиональных терминов	7	14
11	Манипулятивные технологии и	Самоподготовка, написание конспекта, составление	7	14

	нейтрализация манипулятивного воздействия	словаря профессиональных терминов		
<b>Итого:</b>			<b>75</b>	<b>151</b>

#### **4.7. Курсовые работы**

Учебным планом не предусмотрены.

### **5. Методическое обеспечение, образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов при подготовке к практическим занятиям. В рамках данной образовательной технологии основными формами организации учебного процесса явились: визуализация, проектирование, презентации.

Технологии проблемного обучения: метод проблемных заданий, метод эвристической беседы.

Интерактивные технологии: мозговой штурм, работа в малых группах. В рамках данной образовательной технологии основными формами организации учебного процесса явились: упражнения по применению знаний, доклады студентов, выступления на практических занятиях, подготовка студентами совместных презентаций.

Помимо этого, при изучении дисциплины используются традиционные методы обучения: лекции, практические занятия.

### **6. Формы контроля освоения учебной дисциплины.**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- выполнение письменных домашних заданий;
- самостоятельное конспектирование литературы и ее анализ;
- выступление на практических занятиях;
- письменные ответы на контрольной работе.

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена.

Система оценивания учебных достижений студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплине (приложении).

### **7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1. Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации / Р. Р. Байтасов. – Санкт-Петербург : Лань, 2024. – 256 с. – Лань : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/3628882>.

2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Саратов : Вузовское образование, 2017. – 180 с. – Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html>.

3. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. – Саратов : Вузовское образование, 2019. – 90 с. – Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>.

б) дополнительная литература:

1. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. – Саратов : Вузовское образование, 2020. – 59 с. – Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>.

2. Забарина, Д. А. Деловые межкультурные коммуникации : учебное пособие / Д. А. Забарина. – Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024. – 186 с. – Лань : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/427613>.

3. Михеева, М. Ф. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Ф. Михеева, О. М. Мушкарова ; под редакцией А. Е. Михайловой. – Санкт-Петербург : СПбГЛТУ, 2024. – 80 с. – Лань : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/426368>.

в) интернет-ресурсы:

1. Научная библиотека ФГБОУ ВО «ЛГПУ» [сайт]. – Режим доступа: <https://lib.lgpu.org/>

2. ЭБС «IPR SMART» [сайт] : студенческая электронная библиотека. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru>

3. ЭБС «Лань» [сайт]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Лекционные занятия: мультимедийная аудитория: компьютер мультимедиа с прикладным программным оснащением: проектор, колонки, программа для просмотра видео файлов, система видеомонтажа, телевизор, электронные презентации по темам дисциплины.

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника. Преподавание дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к

электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

[illegible]