

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
Санкт-Петербургский горный университет**

Кафедра экономики, организации и управления

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

*Методические указания к самостоятельной работе
для студентов бакалавриата направления 38.03.02*

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
2023**

УДК 651:316.6 (073)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА: Методические указания к самостоятельной работе / Санкт-Петербургский горный университет. Сост.: *А.Ю. Никулина, С.А. Сидоренко, Г.А. Стройков*. СПб. 2023. 19 с.

Методические указания к самостоятельной работе студентов необходимы для отработки практических навыков в области письменных деловых коммуникаций, межкультурного взаимодействия с учетом особенностей делового общения различных стран, психологии менеджмента, а также полученных теоретических знаний по дисциплине «Деловые коммуникации и психология менеджмента».

Методические указания предназначены для студентов бакалавриата направления 38.03.02 «Менеджмент», профиля «Управление проектами».

Научный редактор проф. *А.Е. Череповицын*

Рецензент к.э.н. *А.С. Мягков* («КопиКанц»)

© Санкт-Петербургский
горный университет, 2023

ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины «Деловые коммуникации и психология менеджмента» является формирование у студентов навыков делового общения для эффективного осуществления профессиональной деятельности.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение принципов деловых коммуникаций в современном мире как на российском, так и на международном уровнях;
- формирование культуры межличностного общения;
- передача навыков осуществления всех видов коммуникаций (устных, письменных) согласно иерархии внутри организации;
- дифференциация делового общения в зависимости от задач, поставленных руководством (коммуникации с поставщиками или заказчиками, руководителем или подчиненными);
- обучение психологическим приемам, необходимым для успешного осуществления деловых коммуникаций.

Для реализации поставленных задач предусмотрена самостоятельная работа студентов, которая предполагает выполнения двух домашних заданий, а также написание реферата.

ПРОГРАММА КУРСА

Раздел 1. Понятие и виды деловых коммуникаций

Раздел 2. Коммуникативные барьеры. Конфликты и пути их разрешения

Раздел 3. Письменное деловое общение

Раздел 4. Корпоративная этика. Деловой имидж.

Раздел 5. Особенности коммуникаций в разных странах мира

Раздел 6. Дипломатический протокол. Организация переговоров

Раздел 7. Понятие психологии менеджмента. Проявление индивидуальных особенностей личности в менеджменте.

Раздел 8. Психология имиджа фирмы и деловых контактов

Раздел 9. Психология управления персоналом

Задание на изучение инструкции по делопроизводству Горного университета направлено на изучение разделов 1,3.

Домашнее задание № 1 «Написание CV, визитной карточки и мотивационного письма» объединяет разделы 1,3,4.

Домашнее задание № 2 «Организация приема иностранной делегации» объединяет разделы 2,3-6.

Написание реферата относится к разделам 7-9.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ ГОРНОГО УНИВЕРСИТЕТА

С целью закрепления теоретических знаний предусматривается выполнение студентами задания по разделу дисциплины № 1, 3, направленного на усвоение и практическое применение полученных знаний по письменному деловому общению.

Задание.

Необходимо изучить инструкцию по делопроизводству Горного университета и найти в тексте инструкции ответы на следующие вопросы.

1. Какие нормативно-правовые акты лежат в основе «Инструкции по делопроизводству» Горного университета?
2. Положения Инструкции применяются к печатным или электронным документам?
3. Может ли преподаватель переслать копию приказа о приеме на работу третьему лицу?
4. Может ли студент передать для публикации в СМИ фотографию приказа о зачислении?
5. Соедините правильно термин и его определение (таблица 1)

Таблица 1

Термины и определения Инструкции по делопроизводству Горного университета

№	Термин	Лит.	Определение
1	автор документа	А	– зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать
2	архив	Б	– систематизированный перечень заголовков дел, формируемых в Университете, с указанием сроков их хранения
3	архивный документ	В	– группировка исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и их систематизация внутри дела
4	бланк документа	Г	– подготовка дела к передаче на архивное хранение; оформление документа – проставление на документе необходимых реквизитов

№	Термин	Лит.	Определение
5	вид документа	Д	– количество документов, поступивших в Университет и созданных им за определенный период
6	виза	Е	– письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения физических лиц
7	дело	Ж	- движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, помещения в дело и (или) отправки
8	делопроизводство	З	– реквизит, фиксирующий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа
9	документ	И	– совокупность документов или отдельный документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности
10	документирование	К	– деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов
11	документооборот	Л	– запись информации на носителе по установленным правилам
12	заверенная копия документа	М	– изучение документов на основании критериев их ценности в целях определения сроков хранения документов и отбора их для включения в состав Архивного фонда Российской Федерации
13	копия документа	Н	– копия документа, созданная в электронной форме
14	номенклатура дел	О	– классификационное понятие, обозначающее принадлежность документа к определенной группе документов по признаку общности функционального назначения
15	обращение физического лица	П	– материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства
16	объем документооборота	Р	– лицо (организация, должностное лицо, физическое лицо), создавшее документ
17	отдел делопроизводства	С	– информация в электронной форме присоединенная к электронному документу или иным образом связанная с ним и позволяющая идентифицировать лицо, подписавшее электронный документ

№	Термин	Лит.	Определение
			документ
18	оформление дела	Т	– лист бумаги или электронный шаблон с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа
19	подлинник документа	У	– первый или единственный экземпляр документа; регистрация документа – присвоение документу регистрационного номера, внесение сведений о документе в регистрационно-учетную форму
20	реквизит документа	Ф	– элемент документа, необходимый для его оформления и организации работы с ним;
21	унифицированная форма документа	Х	– документооборот с применением информационной системы
22	формирование дела	Ц	-свойство официального документа вызывать правовые последствия
23	экспертиза ценности документа	Ч	– структурное подразделение Университета, на которое возложены функции по ведению делопроизводства
24	электронная копия документа	Ш	– копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют реквизиты, обеспечивающие ее юридическую значимость
25	электронная подпись	Щ	– экземпляр документа, полностью воспроизводящий информацию подлинника документа и его внешние признаки, не имеющий юридической силы
26	электронный документ	Д	– структурное подразделение Университета, осуществляющее комплектование, учет, хранение и использование архивных документов
27	электронный документооборот	Ф	- совокупность реквизитов и типовых фрагментов текста документа, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке на носителе информации
28	юридическая сила документа	Ж	– документ, в котором информация представлена в электронной форме

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ №1

«Написание CV, визитной карточки и мотивационного письма»

С целью закрепления теоретических знаний предусматривается выполнение студентами задания по разделам дисциплины №№ 1,3,4, направленного на усвоение основных понятий и практическое применение полученных знаний по письменному деловому общению, деловому имиджу.

Задание:

1. Разработайте макет визитной карточки студента Горного университета. Обратите внимание, что почта должна быть корпоративной. Пример на рисунке 1.

2. Напишите мотивационное письмо для поступления в магистратуру зарубежного вуза.

3. Составьте резюме (или CV) для поступления в магистратуру зарубежного вуза (рисунок 3).

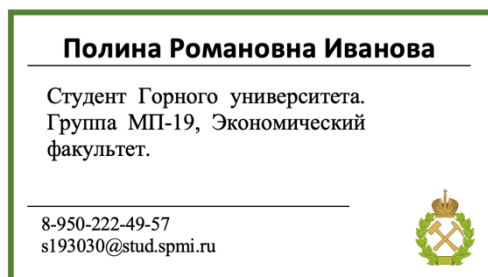


Рис. 1. Образец визитной карточки



ВШЭ "Высшая Школа Экономики" • Москва, Россия

Уважаемый/ые "",

В данном письме я бы хотела выразить свой интерес к магистерской программе "Международный менеджмент", изучаемой в московском филиале Высшей Школы Экономики. Я заинтересована в том, чтобы начать строить карьеру в этой отрасли, и я уверена, что ваша образовательная программа поможет мне реализовать себя как в профессиональном, так и в личном плане.

В этом году я окончила свое обучение в Санкт-Петербургском Горном Университете. Я успешно прошла образовательную программу и получила степень бакалавра по направлению подготовки "Менеджмент. Управление проектами в горной промышленности". Кроме того, я успела пройти трехмесячную стажировку по своей специальности в университете Финляндии """. Во время учебы, я также стала участником нескольких международных научных конференций и многократным победителем различных кейс-чемпионатов. Во время своего обучения в университете, я успела получить колоссальные знания в сфере проектного менеджмента, пройти курсы по управлению персоналом и основам мировой торговли .

Подводя итоги вышесказанному, хочу сказать, что магистерская программа "Международный менеджмент" проводимая Высшей Школой Экономики в г. Москва, поможет мне установить прочные международные связи и познакомиться со многими выдающимися людьми из сферы моей специализации. Кроме того, меня привлекает возможность пройти новую стажировку во время учебы. Это даст мне ценный профессиональный опыт, необходимый для построения успешной карьеры в современных условиях конкуренции. В целом, я верю, что смогу максимально использовать знания и опыт, полученные в рамках учебной программы в «ВШЭ». Я надеюсь внести свои таланты и усилия в ваш университет и стать достойным членом команды. Спасибо за рассмотрение моего запроса. Я с нетерпением жду вашего ответа. С уважением,

Полина Иванова

Tel. 8-950-222-49-57
ivpolina@gmail.com

Рис. 2. Образец мотивационного письма

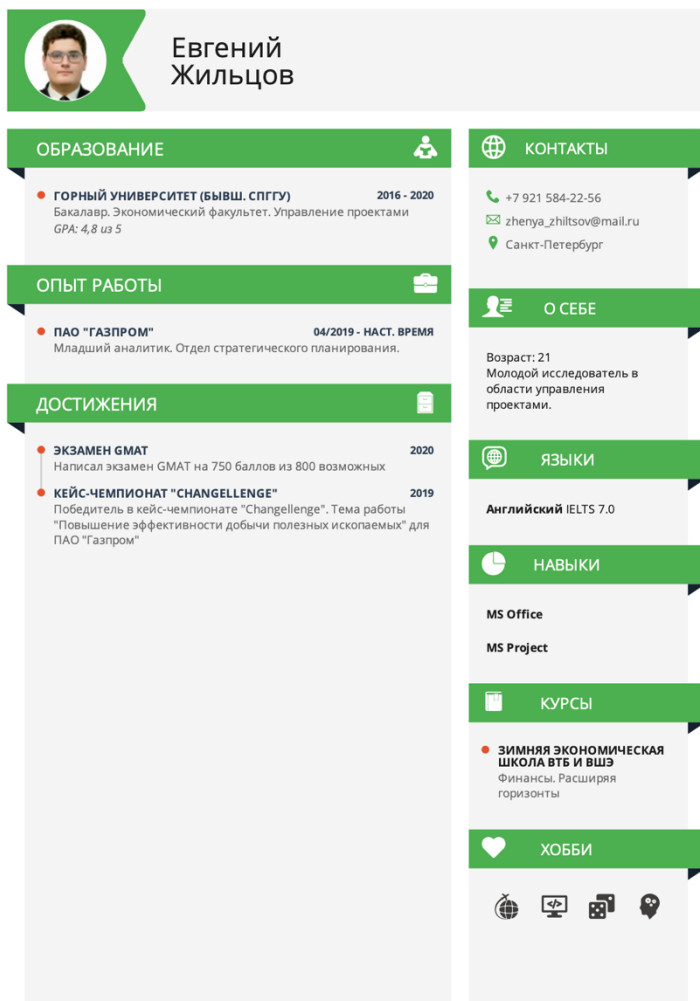


Рисунок 3. Образец резюме

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ №2

«Организация приема иностранной делегации»

С целью закрепления теоретических знаний предусматривается выполнение студентами задания по разделам дисциплины №№ 2,3-6, направленного на практическое применение полученных знаний по особенностям деловых коммуникаций в разных странах мира, письменных деловых коммуникаций, организации переговоров, корпоративной этики.

Описание ситуации:

В Горный университет приезжает иностранная делегация в составе высшего административного персонала (например, проректор по международным отношениям, ректор, профессор).

Задание:

Необходимо составить план приема делегации иностранного вуза-партнера включая следующие пункты:

1. Описать вуз-партнер и состав делегации – 1 стр.
2. Описать особенности делового общения представителей данной культуры (например, как здороваются, какую пищу категорически не употребляют и т.д., 2-3 страницы).
3. Составить план приема иностранной делегации из вуза-зарубежного партнера в Горный университет для проведения переговоров в рамках сотрудничества (рабочие встречи, экскурсии) – на 3-5 дней. Образец программы представлен на рисунке 4.

4. Составить договор между Горным университетом и любой подрядной организацией на товары или услуги для организации приема делегации (например, трансферы из аэропорта, услуги переводчика, закупка цветочной продукции и т.д.). При составлении договора необходимо применять правила оформления письменной документации (ГОСТ), в том числе формат даты, место заключения договора, оформление реквизитов. В случае, если договор подписывает руководитель организации, то необходима фраза «действующий на основании Устава», если заместитель – то необходим номер и дата доверенности, на основании которой действует данное лицо. Образец первой страницы договора представлен на рисунке 5. На заключительной странице договора раз-

мешаются реквизиты обеих организаций, запрещено отделять реквизиты с подписями от текста договора. Образец оформления реквизитов представлен на рисунке 6.

Задание выполняется командой (3-5 чел.). Каждая команда выбирает одну из стран:

- Франция
- США
- Англия
- Германия
- Япония
- Китай
- Саудовская Аравия
- ЮАР
- Кот Д'Ивуар
- Сирия

Выполнение задания предполагает письменную часть, оформленную по правилам Горного университета, а также презентацию в PowerPoint с устным выступлением на 15-20 слайдов.

Программа приема ирландской делегации Городского Университета Дублина		
Дата	время	программа
День 1 (10.09.2020)	09.00	Встреча в аэропорту
	10.30-12.00	Заселение делегации в МФК «Горный»
	12.00-13.00	Обед
	13.30-16.30	Отдых
	16.30-17.30	Ужин
	17.30-21.00	Экскурсия по городу
День 2 (11.09.2020)	09.00-10.30	Завтрак
	11.00-16.00	Ознакомительная экскурсия по учебным центрам университета с перерывом на обед
	16.00-18.00	Первый ознакомительный круглый стол делегаций двух университетов с презентацией своих учебных программ с перерывом на ужин

Рис. 4. Фрагмент программы приема иностранной делегации

ДОГОВОР ФРАХТОВАНИЯ № 2
ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ И БАГАЖА ПО ЗАКАЗУ
г. Санкт-Петербург 20 апреля 2020 года

Санкт-Петербургский горный университет, именуемый в дальнейшем «Фрахтователь», в лице проректора XXXXXXX, действующего на основании доверенности №xxx от xx.xx.xxxx г., с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «БизнесБас», именуемое в дальнейшем «Фрахтовщик», в лице Генерального директора Розенберга Максима Анатольевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее по тексту – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Фрахтовщик принимает на себя обязанности по предоставлению Фрахтователю за плату транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров и багажа на основании Заявок Фрахтователя, а Фрахтователь обязуется оплатить стоимость пользования предоставленными транспортными средствами. Тип и количество транспортных средств, предоставляемых по настоящему Договору, уточняется Сторонами в Заявках.

1.2. Фрахтовщик гарантирует, что гражданская ответственность за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров застрахована в порядке, установленном действующим законодательством РФ. Информация о страховщике (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона) и договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия) доводится до сведения Фрахтователя и/или пассажиров путем размещения этой информации в салоне транспортного средства и/или на сайте www.bbush.ru в сети интернет.

1.3. Перевозки осуществляются в соответствии с условиями Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта (Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ), согласно Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утв. Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112) и действующим на территории РФ законодательством. При перевозке организованной группы детей автобусами Фрахтовщик также руководствуется Правилами организованной перевозки группы детей автобусами (утв. Постановлением Правительства РФ от 17.12.2013 № 1177).

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Заявка на перевозку пассажиров и багажа принимается Фрахтовщиком:

2.1.1. не позднее чем за 24 часа до предполагаемых даты и времени подачи автотранспорта для перевозки взрослых пассажиров;

2.1.2. не позднее чем за 48 часов до предполагаемых даты и времени подачи автотранспорта для организованной перевозки группы детей в городском и пригородном сообщениях;

2.1.3. не позднее чем за 72 часа до предполагаемых даты и времени подачи автотранспорта для организованной перевозки группы детей в междугородном сообщении.

2.2. В Заявке указываются:

2.2.1. сведения о Фрахтователе: организационно-правовая форма, ИНН, сведения о лице, уполномоченном подписывать договор (для заключения договоров с юридическими лицами и

Рис. 5. Пример оформления первой страницы договора

6.15. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются «Порядок посадки пассажиров, в том числе детей в автобус» (Приложение № 1), «Правила поведения в салоне транспортного средства» (Приложение №2).

<p>Фрахтовщик: ООО «БизнесБас» 117545, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 129, корпус 2, строение 8, помещение 3, комн.301, эт.3 ИНН 7726604132, КПП 772601001 ОГРН 5087746088777, Банковские реквизиты: р/с 40702810738060051258 в ПАО СБЕРБАНК г. Москва к/с 30101810400000000225 БИК 044525225; ОКПО 88312902 тел.: (495) 661-57-55, факс: (495) 315-40-95</p>	<p>Фрахтователь: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский горный университет» Юридический адрес: 199106, САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ГОРОД, ЛИНИЯ 21-Я В.О., ДОМ 2 ИНН 7801021076, КПП 780101001 ОГРН1027800507591 Банковские реквизиты: ОКПО 02068508 тел./факс: 8 (812) 327-73-60/ 327-73-59</p>
<p>Генеральный директор _____ /М.А. Розенберг/</p>	<p>Проректор по xxxxx _____ /XXXXXXXXX/</p>

Рис. 6. Пример оформления реквизитов договора

НАПИСАНИЕ РЕФЕРАТА

С целью закрепления теоретических знаний предусматривается выполнение студентами задания по разделам дисциплины №№ 7-9 направленного на дополнительное изучение и более глубокую проработку одной из тем по психологии менеджмента.

Примерный перечень тем рефератов:

1. Социально-психологические особенности труда работников минерально-сырьевого комплекса.
2. Психологическое содержание управленческой деятельности.
3. Психологическая сторона власти в организации.
4. Личные и социально – психологические потребности во власти и подчинении.
5. Пути оптимизации социально-психологического климата в коллективе.
6. Организационная культура как социально-психологическая проблема.
7. Представления руководителя о самом себе и их связь с эффективной управленческой деятельностью.
8. Психологические особенности женщин-руководителей.
9. Особенности поведения личности в организации.
10. Влияние социальных установок личности на ее поведение в организации.
11. Современные подходы к управлению по ценностям.
12. Влияние жизненных кризисов на эффективность профессиональной деятельности руководителя.
13. Психологические аспекты самоменеджмента руководителя.
14. Зависимость эффективности управленческой деятельности от биографических характеристик, способностей и черт личности.
15. Эффекты влияния группы на личность.
16. Социально-психологические основы принятия управленческих решений.
17. Психологические требования к ведению эффективных бесед и переговоров.
18. Средства психологического влияния.

19. Психологические особенности конфликта как типа взаимодействия.

20. Проблемы формирования эффективного коллектива и команды.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература

1. Менеджмент: Теория, практика и международный аспект : учебник / Н. В. Ефимова, Н. С. Загребельная, Н. Ю. Кониная [и др.] ; под редакцией Н. Ю. Кониной. — 2-е изд., исп. и доп. — Москва : Аспект Пресс, 2018. — 432 с. — ISBN 978-5-7567-0962-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/115625> (дата обращения: 01.12.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361> (дата обращения: 24.05.2021). — Режим доступа: по подписке.

3. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996> (дата обращения: 24.05.2021). — Режим доступа: по подписке.

4. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/999587> (дата обращения: 24.05.2021). — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

5. Лашко, С. И. Международные переговоры: Учебное пособие / Лашко С.И., Мартыненко И.О. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 132 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01573-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/556549> (дата обращения: 24.05.2021). — Режим доступа: по подписке.

6. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд.- Москва : Дашков и К, 2019. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232135> (дата обращения: 24.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

7. Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 368 с. - ISBN 978-5-9596-0974-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514885> (дата обращения: 24.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

8. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-012114-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/972338> (дата обращения: 24.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

Базы данных, электронно-библиотечные системы, информационно-справочные и поисковые системы

9. КонсультантПлюс: справочно-поисковая система [Электронный ресурс]. - www.consultant.ru/.

10. Научная электронная библиотека «Scopus» <https://www.scopus.com>

11. Научная электронная библиотека «eLIBRARY»: <https://elibrary.ru/>

12. Электронно-библиотечная система издательского центра «Лань» <https://e.lanbook.com/books>

13. Электронная библиотека Российской Государственной Библиотеки (РГБ): <http://elibrary.rsl.ru/>

14. Электронная библиотека учебников: <http://studentam.net>

15. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Программа курса.....	4
Инструкция по делопроизводству.....	5
Горного университета	5
Домашнее задание №1.....	8
Домашнее задание №2.....	11
Написание реферата	16
Список рекомендованных источников	17

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И
ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА**

*Методические указания к самостоятельной работе
для студентов бакалавриата направления 38.03.02*

Сост.: *А.Ю. Никулина, С.А. Сидоренко, Г.А. Стройков*

Печатается с оригинал-макета, подготовленного кафедрой
экономики, организации и управления

Ответственный за выпуск *А.Ю. Никулина*

Лицензия ИД № 06517 от 09.01.2002

Подписано к печати 03.02.2023. Формат 60×84/16.
Усл. печ. л. 1,1. Усл.кр.-отг. 1,1. Уч.-изд.л. 0,9. Тираж 50 экз. Заказ 56.

Санкт-Петербургский горный университет
РИЦ Санкт-Петербургского горного университета
Адрес университета и РИЦ: 199106 Санкт-Петербург, 21-я линия, 2