

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-38.03.06.03_2019_101357
Актуализировано: 29.03.2021

Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации в торговле

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	38.03.06 шифр
	Торговое дело наименование
Направленность (профиль)	3-38.03.06.03 шифр
	Логистика в торговой деятельности наименование
Формы обучения	Заочная, Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Юхнева Нина Андреевна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Формирование знаний, умений и навыков в организации эффективных деловых коммуникаций во внешней и внутренней среде предприятий, на основе современных подходов
Задачи дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование знаний о понятиях средств и форм деловых коммуникаций, и коммуникационном процессе 2. Формирование знаний способов предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций 4. Выработка умений и навыков в освоении проведения деловых переговоров, разработки документов, обеспечивающих эффективные деловые коммуникации с партнерами и сотрудниками организаций.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция ОК-3

способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		
Знает	Умеет	Владеет
Необходимые лингвистические средства, характерные для устной и письменной речи в рамках делового общения, принципы осуществления коммуникации	Осуществлять устные и письменные коммуникации в целях делового общения	Навыками устной и письменной речи для реализации делового общения

Компетенция ОК-4

способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Знает	Умеет	Владеет
Способы взаимодействия в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, основы командообразования	Использовать методы, приемы и способы осуществления социального взаимодействия в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, применять методы построения команды	Навыками работы в коллективе, навыками построения команды, с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

Компетенция ОК-5

способность к самоорганизации и самообразованию		
Знает	Умеет	Владеет
Принципы тайм-менеджмента и методы	Грамотно распределять время на выполнение	Инструментами организации времени и

обучения	поставленных задач, быть организованным; использовать методы обучения навыкам деловых коммуникаций	методами обучения навыкам деловых коммуникаций
----------	--	--

Компетенция ОК-9

владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения

Знает	Умеет	Владеет
Методы анализа, обобщения информации, теорию целеполагания	Анализировать элементы вербальной и невербальной коммуникации, добывать из различных источников и критически оценивать информацию, применять теоретические знания на практике	Аналитическим мышлением, способностью воспринимать информацию, ставить цели выбирать пути ее достижения, формировать и отстаивать свою точку зрения

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Введение: основные характеристики деловой коммуникации	ОК-3, ОК-4, ОК-9
2	Средства и формы деловых коммуникаций	ОК-3, ОК-4, ОК-9
3	Конфликты в деловых коммуникациях	ОК-3, ОК-4, ОК-9
4	Этика и этикет деловых отношений	ОК-3, ОК-4, ОК-5
5	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-9

Формы промежуточной аттестации

Зачет	6 семестр (Очная форма обучения) 6 семестр (Заочная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3	6	180	5	127	88	34	54	0	53		6	
Заочная форма обучения	3	5, 6	180	5	16.5	16	6	10	0	163.5		6	

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Введение: основные характеристики деловой коммуникации»		38.00
Лекции		
Л1.1	Теория коммуникации как наука и ее предмет	2.00
Л1.2	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения	2.00
Л1.3	Функции и виды деловой коммуникации	2.00
Л1.4	Коммуникационный процесс	2.00
Л1.5	Особенности коммуникаций в менеджменте	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Основы делового общения	4.00
П1.2	Вербальные средства коммуникации	2.00
П1.3	Слушание в деловой коммуникации	2.00
П1.4	Психология делового общения	4.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Подготовка к текущей аттестации	8.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	8.00
Раздел 2 «Средства и формы деловых коммуникаций»		41.50
Лекции		
Л2.1	Средства и формы деловых коммуникаций.	2.00
Л2.2	Деловые переговоры	2.00
Л2.3	Публичное выступление	2.00
Л2.4	Психологические аспекты деловых переговоров	2.00
Л2.5	Деловая беседа и деловое совещание	2.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Средства и формы деловой коммуникации	4.00
П2.2	Невербальное общение	4.00
П2.3	Виды конфликтов, особенности конфликтов в деловых коммуникациях	4.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Подготовка к текущей аттестации	9.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	10.00
Раздел 3 «Конфликты в деловых коммуникациях»		43.50
Лекции		
Л3.1	Сущность и содержание понятия "конфликт" и "конфликтология". Функции и виды конфликта	2.00
Л3.2	Причины конфликтов в деловых коммуникациях	2.00
Л3.3	Динамическая модель конфликта	2.00
Семинары, практические занятия		

ПЗ.1	Конфликты - общий подход	6.00
ПЗ.2	Конфликты в деловой коммуникации	4.00
ПЗ.3	Способы предотвращения и преодоления конфликтов в деловой коммуникации	4.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Подготовка к текущей аттестации	16.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВРЗ.1	Контактная внеаудиторная работа	7.50
Раздел 4 «Этика и этикет деловых отношений»		53.00
Лекции		
Л4.1	Сущность этики деловых отношений	2.00
Л4.2	Этические проблемы деловых отношений	2.00
Л4.3	Основные принципы этики деловых отношений	2.00
Л4.4	Стратегия и тактика поведения в конфликте	2.00
Семинары, практические занятия		
П4.1	Понятие этики и этикета	4.00
П4.2	Характеристика поведенческой подсистемы организации и особенности ее формирования	6.00
П4.3	Документальное обеспечение этики поведения сотрудников в организации	6.00
Самостоятельная работа		
С4.1	Подготовка к текущей аттестации	16.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР4.1	Контактная внеаудиторная работа	13.00
Раздел 5 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
З5.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР5.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		180.00

Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Введение: основные характеристики деловой коммуникации»		54.00
Лекции		
Л1.1	Теория коммуникации как наука и ее предмет	
Л1.2	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения	1.00
Л1.3	Функции и виды деловой коммуникации	1.00
Л1.4	Коммуникационный процесс	
Л1.5	Особенности коммуникаций в менеджменте	
Семинары, практические занятия		
П1.1	Основы делового общения	2.00
П1.2	Вербальные средства коммуникации	
П1.3	Слушание в деловой коммуникации	

П1.4	Психология делового общения	2.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Подготовка к текущей аттестации	48.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 2 «Средства и формы деловых коммуникаций»		54.00
Лекции		
Л2.1	Средства и формы деловых коммуникаций.	2.00
Л2.2	Деловые переговоры	
Л2.3	Публичное выступление	
Л2.4	Психологические аспекты деловых переговоров	
Л2.5	Деловая беседа и деловое совещание	
Семинары, практические занятия		
П2.1	Средства и формы деловой коммуникации	2.00
П2.2	Невербальное общение	
П2.3	Виды конфликтов, особенности конфликтов в деловых коммуникациях	2.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Подготовка к текущей аттестации	48.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 3 «Конфликты в деловых коммуникациях»		35.00
Лекции		
Л3.1	Сущность и содержание понятия "конфликт" и "конфликтология". Функции и виды конфликта	
Л3.2	Причины конфликтов в деловых коммуникациях	1.00
Л3.3	Динамическая модель конфликта	1.00
Семинары, практические занятия		
П3.1	Конфликты - общий подход	
П3.2	Конфликты в деловой коммуникации	
П3.3	Способы предотвращения и преодоления конфликтов в деловой коммуникации	1.00
Самостоятельная работа		
С3.1	Подготовка к текущей аттестации	32.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 4 «Этика и этикет деловых отношений»		33.00
Лекции		
Л4.1	Сущность этики деловых отношений	
Л4.2	Этические проблемы деловых отношений	
Л4.3	Основные принципы этики деловых отношений	
Л4.4	Стратегия и тактика поведения в конфликте	
Семинары, практические занятия		
П4.1	Понятие этики и этикета	1.00
П4.2	Характеристика поведенческой подсистемы организации и особенности ее формирования	
П4.3	Документальное обеспечение этики поведения сотрудников в организации	

Самостоятельная работа		
С4.1	Подготовка к текущей аттестации	32.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР4.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 5 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
35.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР5.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		180.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся ознакамливаются на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

- 1) Социология коммуникации : практикум / С. С. Асатрян. - Ставрополь : СКФУ, 2017. - 98 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483761/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 2) Цупикова, Е. В. Техники коррекции негативных воздействий в деловом общении : учебное пособие / Е. В. Цупикова. - Омск : СибАДИ, 2019. - 127 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/149512> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.
- 3) Деловые коммуникации : учеб. для бакалавров / Финанс. ун-т при Правительстве РФ ; ред. В. П. Ратников. - Москва : Юрайт, 2014. - 527 с. - (Бакалавр). - Библиогр.: с. 519-527. - ISBN 978-5-9916-3496-0 : 499.00 р. - Текст : непосредственный.

Учебная литература (дополнительная)

- 1) Культура. Коммуникация. Перевод : коллективная монография. - Ставрополь : СКФУ, 2017. - 228 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483719/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 2) Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е.А. Науменко. - Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета, 2016. - 281 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-400-01202-0 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

- 1) Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова. - Екатеринбург : УрГПУ, 2014. - 105 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/129362> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.
- 2) Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». - Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2020 - . - Текст : электронный. Ч. 2. - Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2020. - 44 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/162318> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань.

3) Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова. - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. - ISBN 978-5-4332-0185-9 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебно-наглядное пособие

1) Тимшин, Вадим Алексеевич. Теория и практика коммуникативистики : учебное наглядное пособие для студентов всех направлений подготовки и форм обучения, изучающих вопросы коммуникативистики / В. А. Тимшин ; ВятГУ, ИГСН, ФФМ, каф. ЖК. - Киров : ВятГУ, 2021. - 44 с. - Б. ц. - Текст . Изображение : электронное.

Электронные образовательные ресурсы

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-38.03.06.03
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=101357