

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_3-38.03.02.04_2021_122555
Актуализировано: 08.06.2021

Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	38.03.02 шифр
	Менеджмент наименование
Направленность (профиль)	3-38.03.02.04 шифр
	Маркетинг наименование
Формы обучения	Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра менеджмента и маркетинга (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра менеджмента и маркетинга (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Метелева Олеся Андреевна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Целью учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.
Задачи дисциплины	Дать обучающимся представление о деловой коммуникации как взаимодействии партнеров в профессиональной и деловой сфере реализуемой в различных его формах; сформировать умения организации и проведения таких форм деловой коммуникации как деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание с соблюдением требований и норм профессиональной этики; сформировать навык работы в команде на основе знания психологии личности, основных закономерностей функционирования рабочей группы и коллектива.

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

Компетенция УК-4

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
Знает	Умеет	Владеет
теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	применять теоретические знания на практике, осуществлять деловые коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.	УК-4
2	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности	УК-4
3	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	УК-4
4	Этика делового общения в трудовом коллективе	УК-4
5	Межкультурные различия в деловой коммуникации	УК-4
6	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	УК-4
7	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	УК-4

Формы промежуточной аттестации

Зачет	1 семестр (Очная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная 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	1	1	108	3	64.5	32	16	16	0	43.5		1	

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.»		22.00
Лекции		
Л1.1	Понятие деловой коммуникации Виды коммуникативных барьеров	2.00
Л1.2	Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Понятие деловой коммуникации Виды коммуникативных барьеров	2.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса	4.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Культура устной речи. Функциональные стили языка. Выразительность речи. Художественные средства языка.	4.00
КВР1.2	Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).	4.00
КВР1.3	Проксимиические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	4.00
Раздел 2 «Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности»		14.00
Лекции		
Л2.1	Эмоциональный интеллект. Особенности генезиса и развития эмоционального интеллекта	2.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Теория темперамента. Соционика. Психологическое портретирование	2.00
П2.2	Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров .	2.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Психологическое портретирование	4.00
С2.2	Этапы и тактика деловых переговоров	4.00
Раздел 3 «Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации»		24.00
Лекции		
Л3.1	Значение вербальных и невербальных параметров в	2.00

	деловой коммуникации. Гендерные тенденции в деловом общении.	
Л3.2	Манипуляции в деловой коммуникации. Их виды и формы.	2.00
Самостоятельная работа		
С3.1	Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования	4.00
С3.2	Манипуляции в деловой коммуникации	4.00
С3.3	Понятия конфликта и его социальная роль.	4.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Классификация конфликтов.	4.00
КВР3.2	Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	4.00
Раздел 4 «Этика делового общения в трудовом коллективе»		22.00
Лекции		
Л4.1	Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.	2.00
Семинары, практические занятия		
П4.1	Сувениры и подарки в деловой сфере	2.00
П4.2	Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек Особенности вручения визитных карточек Требования к оформлению .	2.00
Самостоятельная работа		
С4.1	Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Культура спора. Психологические приёмы убеждения в споре.	4.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР4.1	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнёра психологический приём. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.	6.00
КВР4.2	Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приёмы влияния на партнёров.	6.00
Раздел 5 «Межкультурные различия в деловой коммуникации»		12.00
Лекции		
Л5.1	Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели	2.00
Семинары, практические занятия		
П5.1	Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры	2.00
Самостоятельная работа		
С5.1	Имидж и этикет в деловом общении	4.00
С5.2	Деловой этикет с иностранными партнерами	4.00
Раздел 6 «Деловая коммуникация в компьютерных сетях»		10.00

Лекции		
Л6.1	Электронная коммерция и деловая коммуникация Некоторые общие особенности деловой коммуникации в Интернете	2.00
Семинары, практические занятия		
П6.1	Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах Особенности делового общения в профессиональных сетевые сообщества	2.00
П6.2	Некоторые особенности генезиса электронного делового дискурса (на примере американской и японской культур)	2.00
Самостоятельная работа		
С6.1	Деловая и коммерческая переписка	4.00
Раздел 7 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
37.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР7.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		108.00

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 знакомятся 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) Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации» : практикум. - 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: 20.04.2021). - Режим доступа: ЭБС Лань.
- 2) Деловые коммуникации : практикум для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «экономика» очной и заочной форм обучения. - 2-е изд. - пос. Караваново : КГСХА, 2017. - 50 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/133526> (дата обращения: 20.04.2021). - 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.
- 4) Руденко, Андрей Михайлович. Деловые коммуникации : учеб. для обучающихся по направлениям подготовки 080200 "Менеджмент" и 081100 "Государственное и муниципальное управление" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. М. Руденко. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 350 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 340-346. - ISBN 978-5-222-21472-5 : 337.50 р. - Текст : непосредственный.
- 5) Деловые коммуникации : учебное пособие для студентов экономических специальностей. - Ставрополь : СтГАУ, 2013. - 92 с. - Б. ц. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61106 (дата обращения: 20.04.2021). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.
- 6) Кривокопа, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080200 "Менеджмент (специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания") / Е. И. Кривокопа. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 188, [1] с. : ил. - (Высшее образование : бакалавриат). - Библиогр.: с. 180 (177 назв.). - ISBN 978-5-16-004277-0 : 186.89 р. - Текст : непосредственный.
- 7) Кривокопа, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент" (специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания") / Е. И. Кривокопа. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 190 с. - (Высшее образование) (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 : 163.00 р. - Текст : непосредственный.

Учебная литература (дополнительная)

1) Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации» : практикум. - 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: 20.04.2021). - Режим доступа: ЭБС Лань.

2) Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации» : практикум. - Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2020 - . - Текст : электронный. Ч. 1. - Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2020. - 88 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/162311> (дата обращения: 20.04.2021). - Режим доступа: ЭБС Лань.

3) Межкультурные коммуникации : учебное пособие по курсу «межкультурные коммуникации» для студентов по специальности 51.06.01 «культурология». - Пермь : ПГИК, 2017. - 92 с. - ISBN 978-5-91201-247-1 : Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/155809> (дата обращения: 20.04.2021). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

1) Малахова, О. Н. Деловые коммуникации : методические указания / О. Н. Малахова. - Ижевск : Ижевская ГСХА, 2021. - 23 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/173044> (дата обращения: 20.04.2021). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

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=3-38.03.02.04

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
Экран LUMA

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=122555