

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\_3-43.03.02.01\_2021\_124346  
Актуализировано: 27.05.2021

**Рабочая программа дисциплины**  
**Деловые коммуникации**

|                          | наименование дисциплины                                                         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Квалификация выпускника  | Бакалавр                                                                        |
| Направление подготовки   | 43.03.02<br>шифр                                                                |
|                          | Туризм<br>наименование                                                          |
| Направленность (профиль) | 3-43.03.02.01<br>шифр                                                           |
|                          | Технология и организация туроператорских и турагентских услуг<br>наименование   |
| Формы обучения           | Очная<br>наименование                                                           |
| Кафедра-разработчик      | Кафедра русского языка, культуры речи и методики обучения (ОРУ)<br>наименование |
| Выпускающая кафедра      | Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ)<br>наименование                   |

## Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Щербина Елена Васильевна

---

ФИО

## Цели и задачи дисциплины

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цель дисциплины   | Развитие и совершенствование основ деловой коммуникации для того, чтобы обучающийся был способен эффективно себя презентовать, руководить процессом профессиональной деятельности, управлять собой, брать ответственность в кризисных ситуациях, успешно устанавливать контакты с людьми, вести деловые переговоры, оказывать психологическое воздействие на партнеров, формировать положительный имидж компании и т. д.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Задачи дисциплины | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="512 510 1495 958">1. Дать обучающимся знания о предмете, цели и задачах деловых коммуникаций; особенностях вербальной коммуникации, структуре и функциях невербальной коммуникации; особенностях деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций; этических принципах деловых коммуникаций; правилах и принципах делового этикета; целях, функциях, видах и уровнях построения эффективных коммуникаций в команде; методах и технологиях управления конфликтами в деловой сфере; видах и форматах визуальных коммуникаций; инструментах продвижения и брендинга.</li><li data-bbox="512 958 1495 1675">2. Сформировать у учащихся умения строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации; анализировать личность делового партнера по вербальным и невербальным признакам; распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловом общении; осуществлять деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловую переписку и электронные коммуникации; руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций; использовать методы ведения телефонные переговоры, организовывать деловой завтрак, обед и ужин; выстраивать эффективные коммуникации в команде, завоевывать сторонников, управлять командой и мотивировать её на результат; управлять конфликтными ситуациями в деловой сфере; разрабатывать визуально привлекательные, структурированные и эффективные презентации; создавать концепцию стратегии своего персонального бренда и соотносить персональные ценности с ценностями компании-работодателя.</li><li data-bbox="512 1675 1495 2065">3. Научить обучающихся владеть навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по вербальным и невербальным признакам; способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловом общении; методами и техникой аргументации, и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций; знаниями этических принципов деловых коммуникаций; правилами и</li></ol> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>нормами этикета делового общения; техникой анализа группового (командного) взаимодействия, распределения командных ролей, способностью взаимодействовать в команде; методами и способами управления конфликтными ситуациями в деловой среде; навыками разработки презентаций; навыками использования средств рекламы, связей с общественностью, медиа для продвижения проекта, организации, себя.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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)                                                               |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                               |
| <b>Знает</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>Умеет</b>                                                                                                        | <b>Владеет</b>                                                                                                                                                                |
| <p>Принципы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, характерные для устной и письменной речи повседневного и общекультурного общения</p> | <p>Осуществлять деловые коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p> | <p>Навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации для решения задач межличностного взаимодействия</p> |

**Структура дисциплины**  
**Тематический план**

| № п/п | Наименование разделов дисциплины                                                      | Шифр формируемых компетенций |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1     | Деловые коммуникации как профессиональная компетенция                                 | УК-4                         |
| 2     | Деловая этика и этикет                                                                | УК-4                         |
| 3     | Языковая грамотность и культура речевого общения в профессиональной деятельности      | УК-4                         |
| 4     | Текст: стратегии письма и чтения                                                      | УК-4                         |
| 5     | Ораторское мастерство: алгоритмы и технологии публичных выступлений и презентаций     | УК-4                         |
| 6     | Эффективная работа с документами: составление и оформление документов и деловых писем | УК-4                         |
| 7     | Организационная культура                                                              | УК-4                         |
| 8     | Деловые переговоры, совещание, встреча: подготовка, организация, протокол             | УК-4                         |
| 9     | Эффективные коммуникации в команде                                                    | УК-4                         |
| 10    | Деловые коммуникации и эмоциональный интеллект                                        | УК-4                         |
| 11    | Управление конфликтными ситуациями в деловых коммуникациях                            | УК-4                         |
| 12    | Визуальные коммуникации, инфографика и дизайн информации в деловом общении            | УК-4                         |
| 13    | Персональный брендинг и технологии продвижения                                        | УК-4                         |
| 14    | 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Раздел 1 «Деловые коммуникации как профессиональная компетенция»</b>                            |                                                                                                 | <b>8.00</b>                       |
| <b>Лекции</b>                                                                                      |                                                                                                 |                                   |
| Л1.1                                                                                               | Деловая коммуникация: понятие, структура, особенности, виды и формы                             | 0.50                              |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                              |                                                                                                 |                                   |
| П1.1                                                                                               | Деловые онлайн-коммуникации: направления трансформации делового общения в условиях цифровизации | 1.00                              |
| П1.2                                                                                               | Вербальные, паравербальные и невербальные средства коммуникации                                 | 1.00                              |
| П1.3                                                                                               | Стратегии, техники и инструменты эффективных деловых коммуникаций                               | 0.25                              |
| П1.4                                                                                               | Коммуникативные барьеры в деловом общении и способы их преодоления                              | 0.25                              |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                      |                                                                                                 |                                   |
| С1.1                                                                                               | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                | 1.00                              |
| С1.2                                                                                               | Изучение научно-исследовательской литературы                                                    | 2.00                              |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                             |                                                                                                 |                                   |
| КВР1.1                                                                                             | Контактная внеаудиторная работа                                                                 | 2.00                              |
| <b>Раздел 2 «Деловая этика и этикет»</b>                                                           |                                                                                                 | <b>6.50</b>                       |
| <b>Лекции</b>                                                                                      |                                                                                                 |                                   |
| Л2.1                                                                                               | Идеология бизнеса и компании: миссия, философия, ценности, принципы профессиональной этики      | 0.50                              |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                              |                                                                                                 |                                   |
| П2.1                                                                                               | Моральный кодекс делового человека                                                              | 0.25                              |
| П2.2                                                                                               | Правила современного делового протокола, этикета, гостеприимства и межкультурных коммуникаций   | 0.25                              |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                      |                                                                                                 |                                   |
| С2.1                                                                                               | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                | 1.00                              |
| С2.2                                                                                               | Изучение научно-исследовательской литературы                                                    | 2.00                              |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                             |                                                                                                 |                                   |
| КВР2.1                                                                                             | Контактная внеаудиторная работа                                                                 | 2.50                              |
| <b>Раздел 3 «Языковая грамотность и культура речевого общения в профессиональной деятельности»</b> |                                                                                                 | <b>10.50</b>                      |
| <b>Лекции</b>                                                                                      |                                                                                                 |                                   |
| Л3.1                                                                                               | Как говорить по-русски без ошибок: орфоэпические, лексические грамматические нормы              | 1.00                              |
| Л3.2                                                                                               | Пишем грамотно без скуки и зубрёжки: орфографические и пунктуационные нормы                     | 1.00                              |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                              |                                                                                                 |                                   |

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                      |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ПЗ.1                                                                                                | Орфоэпические нормы. Акцентологические нормы. Произношение О или Э на месте графических Ё/Е. Произношение твёрдых и мягких согласных после Е. Произношение гласных и согласных. Произношение отчеств | 0.50         |
| ПЗ.2                                                                                                | Лексические нормы. Типичные ошибки при выборе слова: тавтология, плеоназмы, нарушение лексической сочетаемости и пр.                                                                                 | 0.50         |
| ПЗ.3                                                                                                | Грамматические нормы: морфологические нормы и синтаксические нормы                                                                                                                                   | 0.50         |
| ПЗ.4                                                                                                | Орфографические нормы: чек-лист типичных ошибок                                                                                                                                                      | 0.50         |
| ПЗ.5                                                                                                | Пунктуационные нормы: рейтинг самых распространённых ошибок                                                                                                                                          | 0.50         |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |              |
| СЗ.1                                                                                                | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                                                                                                     | 1.00         |
| СЗ.2                                                                                                | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                                                                                         | 2.00         |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                              |                                                                                                                                                                                                      |              |
| КВРЗ.1                                                                                              | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                                                                                      | 3.00         |
| <b>Раздел 4 «Текст: стратегии письма и чтения»</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                      | <b>7.00</b>  |
| <b>Лекции</b>                                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |              |
| Л4.1                                                                                                | Как правильно читать: стратегии, которые позволят усвоить любой текст                                                                                                                                | 1.00         |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                      |              |
| П4.1                                                                                                | Как быстро писать сильные медиатексты: стратегии письменных коммуникаций в социальных сетях и медиа                                                                                                  | 0.25         |
| П4.2                                                                                                | Стратегии работы по формированию навыков письма и письменной речи в деловой сфере                                                                                                                    | 0.25         |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |              |
| С4.1                                                                                                | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                                                                                                     | 1.00         |
| С4.2                                                                                                | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                                                                                         | 2.00         |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                              |                                                                                                                                                                                                      |              |
| КВР4.1                                                                                              | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                                                                                      | 2.50         |
| <b>Раздел 5 «Ораторское мастерство: алгоритмы и технологии публичных выступлений и презентаций»</b> |                                                                                                                                                                                                      | <b>11.00</b> |
| <b>Лекции</b>                                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |              |
| Л5.1                                                                                                | 5 особенностей современного публичного выступления                                                                                                                                                   | 1.00         |
| Л5.2                                                                                                | Алгоритм подготовки к успешному публичному выступлению. Приемы борьбы с волнением во время выступления. Привлечение внимания и способы его поддержания в ходе выступления                            | 1.00         |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                      |              |
| П5.1                                                                                                | Постановка голоса, изменение тембра и силы звука для публичных выступлений                                                                                                                           | 0.25         |
| П5.2                                                                                                | Аргументирующая речь: виды, стратегии, тактики                                                                                                                                                       | 0.50         |
| П5.3                                                                                                | Информирующая речь: алгоритм разработки и исполнения                                                                                                                                                 | 0.25         |
| П5.4                                                                                                | Развлекательная и протокольно-этикетная речь: логическая структура и приёмы оформления текста                                                                                                        | 0.25         |

|                                                                                                         |                                                                                                                             |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| П5.5                                                                                                    | Тактики ответов на острые, сложные и каверзные вопросы                                                                      | 0.25        |
| П5.6                                                                                                    | Манипуляции, троллинг при публичном выступлении и методы противодействия скрытому влиянию                                   | 0.25        |
| П5.7                                                                                                    | Публичные выступления онлайн: новые тенденции ораторского искусства в цифровой реальности                                   | 0.25        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                           |                                                                                                                             |             |
| С5.1                                                                                                    | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                            | 2.00        |
| С5.2                                                                                                    | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                | 2.00        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                                  |                                                                                                                             |             |
| КВР5.1                                                                                                  | Контактная внеаудиторная работа                                                                                             | 3.00        |
| <b>Раздел 6 «Эффективная работа с документами: составление и оформление документов и деловых писем»</b> |                                                                                                                             | <b>8.25</b> |
| <b>Лекции</b>                                                                                           |                                                                                                                             |             |
| Л6.1                                                                                                    | Составление и оформление документов                                                                                         | 1.00        |
| Л6.2                                                                                                    | Понятия и функции делового письма. Классификация деловых писем. Основные стили переписки                                    | 1.00        |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                                   |                                                                                                                             |             |
| П6.1                                                                                                    | Нормы оформления делового письма: бланки и печатный текст                                                                   | 0.25        |
| П6.2                                                                                                    | Структура делового письма                                                                                                   | 0.25        |
| П6.3                                                                                                    | Речевые клише для различных видов писем                                                                                     | 0.25        |
| П6.4                                                                                                    | Стилистические, логические, грамматические ошибки в текстах деловых писем и приемы их устранения                            | 0.25        |
| П6.5                                                                                                    | Электронное деловое письмо. Особенности электронной переписки в электронной почте. Деловая переписка в мессенджерах и чатах | 0.25        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                           |                                                                                                                             |             |
| С6.1                                                                                                    | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                            | 1.00        |
| С6.2                                                                                                    | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                | 2.00        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                                  |                                                                                                                             |             |
| КВР6.1                                                                                                  | Контактная внеаудиторная работа                                                                                             | 2.00        |
| <b>Раздел 7 «Организационная культура»</b>                                                              |                                                                                                                             | <b>9.00</b> |
| <b>Лекции</b>                                                                                           |                                                                                                                             |             |
| Л7.1                                                                                                    | Организационная культура: понятие, функции, элементы, индикаторы «сильной» корпоративной культуры, способы диагностики      | 1.00        |
| Л7.2                                                                                                    | Управление организационной культурой                                                                                        | 1.00        |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                                   |                                                                                                                             |             |
| П7.1                                                                                                    | Разработка базовых ценностей и миссии компании                                                                              | 0.50        |
| П7.2                                                                                                    | Создание корпоративного кодекса организации                                                                                 | 0.50        |
| П7.3                                                                                                    | Проведение корпоративных мероприятий                                                                                        | 0.50        |
| П7.4                                                                                                    | Разработка «внешних» атрибутов организационной культуры: легенды, мифы, ритуалы, табу компании                              | 0.50        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                           |                                                                                                                             |             |
| С7.1                                                                                                    | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                            | 1.00        |
| С7.2                                                                                                    | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                | 2.00        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                                  |                                                                                                                             |             |

|                                                                                             |                                                                                                                                             |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| КВР7.1                                                                                      | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                             | 2.00        |
| <b>Раздел 8 «Деловые переговоры, совещание, встреча: подготовка, организация, протокол»</b> |                                                                                                                                             | <b>7.50</b> |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                       |                                                                                                                                             |             |
| П8.1                                                                                        | Переговоры в действии: цели, обязательства и взаимоотношения                                                                                | 0.50        |
| П8.2                                                                                        | Типы, функции и основные этапы проведения совещаний                                                                                         | 0.50        |
| П8.3                                                                                        | Подготовка, организация и проведение деловых бесед, собраний, дискуссий, собеседований, презентаций, выставок, конференций, брифингов и пр. | 0.50        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                               |                                                                                                                                             |             |
| С8.1                                                                                        | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                                            | 2.00        |
| С8.2                                                                                        | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                                | 2.00        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                      |                                                                                                                                             |             |
| КВР8.1                                                                                      | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                             | 2.00        |
| <b>Раздел 9 «Эффективные коммуникации в команде»</b>                                        |                                                                                                                                             | <b>8.50</b> |
| <b>Лекции</b>                                                                               |                                                                                                                                             |             |
| Л9.1                                                                                        | Коммуникационные стили лидерского влияния и управление командой                                                                             | 1.00        |
| Л9.2                                                                                        | Эффективная команда: роли, коммуникации, инструменты взаимодействия                                                                         | 1.00        |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                       |                                                                                                                                             |             |
| П9.1                                                                                        | Ключевые правила высокоэффективного взаимодействия руководителя и команды: коммуникационная модель                                          | 0.25        |
| П9.2                                                                                        | Коммуникативные инструменты по развитию навыков выстраивания процесса взаимодействия в команде и объединения людей вокруг общих целей       | 0.25        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                               |                                                                                                                                             |             |
| С9.1                                                                                        | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                                            | 1.00        |
| С9.2                                                                                        | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                                | 2.00        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                      |                                                                                                                                             |             |
| КВР9.1                                                                                      | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                             | 3.00        |
| <b>Раздел 10 «Деловые коммуникации и эмоциональный интеллект»</b>                           |                                                                                                                                             | <b>6.00</b> |
| <b>Лекции</b>                                                                               |                                                                                                                                             |             |
| Л10.1                                                                                       | Эмоциональный интеллект: сущностные признаки, структура и особенности проявления                                                            | 1.00        |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                       |                                                                                                                                             |             |
| П10.1                                                                                       | Понимание эмоций. Управление своим эмоциональным состоянием в деловой среде                                                                 | 0.25        |
| П10.2                                                                                       | Распознавание эмоций других людей. Влияние на эмоции других при решении бизнес-задач                                                        | 0.25        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                               |                                                                                                                                             |             |
| С10.1                                                                                       | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                                            | 1.00        |
| С10.2                                                                                       | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                                | 1.50        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                      |                                                                                                                                             |             |
| КВР10.1                                                                                     | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                             | 2.00        |

|                                                                                               |                                                                                                                                              |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Раздел 11 «Управление конфликтными ситуациями в деловых коммуникациях»</b>                 |                                                                                                                                              | <b>8.25</b> |
| <b>Лекции</b>                                                                                 |                                                                                                                                              |             |
| Л11.1                                                                                         | Понятие, сущность и динамика организационного конфликта                                                                                      | 1.00        |
| Л11.2                                                                                         | Методы диагностики конфликтов в системе управления                                                                                           | 1.00        |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                         |                                                                                                                                              |             |
| П11.1                                                                                         | Коммуникативные стратегии поведения в конфликте в деловой среде. Противодействие жёстким техникам и давлению в конфликте                     | 0.25        |
| П11.2                                                                                         | Предотвращение конфликтов: алгоритмы бесконфликтного общения                                                                                 | 0.25        |
| П11.3                                                                                         | Стресс-менеджмент в деловом общении: диагностика, профилактика стресса, самовосстановление                                                   | 0.25        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                 |                                                                                                                                              |             |
| С11.1                                                                                         | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                                             | 1.00        |
| С11.2                                                                                         | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                                 | 2.00        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                        |                                                                                                                                              |             |
| КВР11.1                                                                                       | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                              | 2.50        |
| <b>Раздел 12 «Визуальные коммуникации, инфографика и дизайн информации в деловом общении»</b> |                                                                                                                                              | <b>6.50</b> |
| <b>Лекции</b>                                                                                 |                                                                                                                                              |             |
| Л12.1                                                                                         | Инструменты визуальных коммуникаций. Восприятие цвета, формы, света, символов. Методы влияния на состояние человека через зрительные стимулы | 1.00        |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                         |                                                                                                                                              |             |
| П12.1                                                                                         | Система визуальных коммуникаций учреждения. Структура паспорта фирменного стиля организации. Дизайн-позиционирование бренда                  | 0.25        |
| П12.2                                                                                         | Презентация как инструмент бизнес-успеха: как завоевать аудиторию с помощью эффективной презентации                                          | 0.25        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                 |                                                                                                                                              |             |
| С12.1                                                                                         | Подготовка к практическим и семинарским занятиям                                                                                             | 1.00        |
| С12.2                                                                                         | Изучение научно-исследовательской литературы                                                                                                 | 1.50        |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                                                        |                                                                                                                                              |             |
| КВР12.1                                                                                       | Контактная внеаудиторная работа                                                                                                              | 2.50        |
| <b>Раздел 13 «Персональный брендинг и технологии продвижения»</b>                             |                                                                                                                                              | <b>7.00</b> |
| <b>Семинары, практические занятия</b>                                                         |                                                                                                                                              |             |
| П13.1                                                                                         | Построение фундамента персонального бренда: создание личного уникального предложения, которое будет отличаться на рынке среди конкурентов    | 0.25        |
| П13.2                                                                                         | Оформление личного бренда: самопрезентация и позиционирование, профессиональный брендбук                                                     | 0.25        |
| П13.3                                                                                         | Продвижение личного бренда: продвижение бренда в соцсетях, через СМИ, YouTube, сториз, IGTV, подкасты и др.                                  | 0.25        |
| П13.4                                                                                         | Оценка личного бренда: анализ конкурентного поля и                                                                                           | 0.25        |

|                                                                      |                                                  |               |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------|
|                                                                      | персонального присутствия                        |               |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                        |                                                  |               |
| С13.1                                                                | Подготовка к практическим и семинарским занятиям | 1.00          |
| С13.2                                                                | Изучение научно-исследовательской литературы     | 2.00          |
| <b>Контактная внеаудиторная работа</b>                               |                                                  |               |
| КВР13.1                                                              | Контактная внеаудиторная работа                  | 3.00          |
| <b>Раздел 14 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»</b> |                                                  | <b>4.00</b>   |
| 314.1                                                                | Подготовка к сдаче зачета                        | 3.50          |
| КВР14.1                                                              | Сдача зачета                                     | 0.50          |
| <b>ИТОГО</b>                                                         |                                                  | <b>108.00</b> |

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](http://www.vyatsu.ru).

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

### **Учебная литература (основная)**

1) Цупикова, Е. В. Технологии деловой коммуникации русского языка : учебное пособие / Е. В. Цупикова. - Омск : СибАДИ, 2019. - 161 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/149514> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

2) 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: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

3) Фалина, В. А. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие / В. А. Фалина. - Иваново : ИГЭУ, 2017. - 124 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/154538> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

4) Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

5) Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

6) Чудинов, Анатолий Прокопьевич. Деловое общение : учеб. пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - Москва : ФЛИНТА : Наука, 2015. - 186 с. - ISBN 978-5-9765-1824-7. - ISBN 978-5-02-038537-5 : 230.00 р. - Текст : непосредственный.

### **Учебная литература (дополнительная)**

1) Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». - 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: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань.

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) Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : учебное пособие / И.В. Щербакова, М.В. Тимашова. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 116 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-4499-0703-5 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

4) 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: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

5) Мирошниченко, А. А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство / А.А. Мирошниченко. - Москва : Книжный мир, 2008. - 384 с. - ISBN 978-5-8041-0307-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89669/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

6) Психология делового общения. - Новочеркасск : Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ, 2020. - 175 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/148562> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

7) Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. - ISBN 978-5-8158-1886-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

8) Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 138 с. - ISBN 978-5-9614-4823-8 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

9) Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. - ISBN 978-5-9275-1712-1 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

10) Штукарева, Е. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева. - Москва : Перо, 2015. - 315 с. - ISBN 978-5-906835-06-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886/> (дата обращения:

03.03.2021). - 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) Наумова, Наталья Геннадьевна. Деловой русский : учебно-методическое пособие для студентов направлений подготовки, изучающих дисциплины "Культура речи и ораторское искусство", "Русский язык и культура речи", "Риторика", "Основы педагогической коммуникации" / Н. Г. Наумова, К. С. Лицарева ; Научно-образовательный центр в области гуманитарных наук. - Киров : ВятГУ, 2021. - 56 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 12.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3) Психология делового общения : методические указания к практическим занятиям и выполнению самостоятельной работы студентов. - Новочеркасск : Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ, 2020. - 73 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/148563> (дата обращения: 15.05.2020). - 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=3-43.03.02.01](https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-43.03.02.01)

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](http://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 |
|-------------------------------------|
| Ноутбук Acer AS5749                 |
| ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN            |
| ЭКРАН ПРОЕКЦИОННЫЙ DIGIS DSOB-1106  |

**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=124346](https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=124346)