

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

**Кафедра торгового дела и
маркетинга**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

**Кафедра торгового дела и
маркетинга**

наименование кафедры

Ю.Ю.Суслова

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В
ТОРГОВОМ ДЕЛЕ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Дисциплина Б1.О.02.03 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В
ТОРГОВОМ ДЕЛЕ
Деловые коммуникации

Направление подготовки /
специальность

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.06 Торговое дело

очная форма обучения

2021 год набора

Программу
составили

Доцент , Алешина О.Г.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Основной целью дисциплины является достижение следующих образовательных результатов:

- получение теоретических знаний в сфере деловых коммуникаций
- овладение практическими навыками делового общения, включая личную коммуникативную культуру

1.2 Задачи изучения дисциплины

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование у слушателей представления о деловой коммуникации как способе взаимодействия в профессиональной и деловой сферах, реализуемой в различных формах;
- развитие коммуникативной компетентности слушателей, посредством использования коммуникативно-речевых навыков в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- формирование умения организации и проведения таких форм деловой коммуникации как деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание и других средств делового общения;
- овладение знаниями требований и норм профессиональной этики;

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

УК-1: способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.1: способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации для решения поставленных задач	
Уровень 1	источники и методы сбора информации необходимой для обеспечения процессов деловых коммуникаций
Уровень 1	использовать системы поиска, сбора и анализа необходимой информации для решения задач в сфере деловых коммуникаций
Уровень 1	современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций
УК-1.2: способен применять системный подход для решения поставленных задач	
Уровень 1	методики поиска, сбора и обработки информации в сфере деловых коммуникаций
Уровень 1	применять методики поиска, сбора, обработки информации,

	системный подход для решения поставленных задач в сфере деловых коммуникаций
Уровень 1	методами поиска, сбора и обработки, анализа информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач делового общения
УК-3: способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1: способен осуществлять социальное взаимодействие в команде	
Уровень 1	основы взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, коммуникаций и управления конфликтами
Уровень 1	организовать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности
Уровень 1	навыками организации взаимодействия в команде для решения управленческих задач
УК-4: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
Уровень 1	основы коммуникативного общения в устной форме, его формы и средства; основные принципы этики деловой беседы и переговоров
Уровень 1	выступать публично (риторические навыки)
Уровень 2	
Уровень 1	техниками эффективного ведения разных форм устных коммуникаций; устными навыками достижения коммуникативной цели
УК-4.2: способен осуществлять деловую коммуникацию в письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
Уровень 1	основы коммуникативного общения в письменной форме, его формы и средства; основные принципы этики делового письма, презентаций
Уровень 1	осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Уровень 1	практическими навыками эффективного делового общения в письменной форме
УК-11: способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	
УК-11.1: способен в соответствии с действующими правовыми нормами применять способы профилактики коррупции и формировать нетерпимое отношение к ней	
Уровень 1	сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь со сферой делового общения
Уровень 1	предупреждать коррупционные риски в профессиональной деятельности и деловом общении
Уровень 1	способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней в процессе делового общения
УК-11.2: способен предупреждать коррупционные риски в профессиональной деятельности	
Уровень 1	виды коррупционных рисков, возникающих в сфере делового

	общения
Уровень 1	идентифицировать и оценивать коррупционные риски в деловом общении
Уровень 1	навыками предупреждения и профилактики коррупционных рисков в деловом общении

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится в базовой части учебного плана и базируется на изучении в таких дисциплин как:

Коммерческая деятельность в торговле
Основы смарт-бизнеса

Курс подготавливает студентов к изучению таких дисциплин специальности, как:

Клиентоориентированный сервис
маркетинг в торговле и сервисе
Менеджмент

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Английский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)
Контактная работа с преподавателем:	0,89 (32)	0,89 (32)
занятия лекционного типа	0,44 (16)	0,44 (16)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,44 (16)	0,44 (16)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1,11 (40)	1,11 (40)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Формы и виды деловых коммуникаций	8	8	0	16	УК-1.1 УК-1.2 УК-11.1 УК-11.2 УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2
2	Деловые коммуникации в системе управления организацией	8	8	0	24	УК-1.1 УК-1.2 УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2
Всего		16	16	0	40	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Концептуальные подходы к деловым коммуникациям	2	0	0
2	1	Деловые коммуникации: виды и функции	2	0	0
3	1	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	2	0	0
4	1	Устные и письменные деловые коммуникации	2	0	0

5	2	Управление коммуникацией в бизнес-организации	2	0	0
6	2	Деловые переговоры	2	0	0
7	2	Деловая дискуссия и конфликты в деловой коммуникации	2	0	0
8	2	Этика и этикет в деловой коммуникации	2	0	0
Всего			16	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Концептуальные подходы к деловым коммуникациям	2	0	0
2	1	Деловые коммуникации: виды и функции	2	0	0
3	1	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	2	0	0
4	1	Устные и письменные деловые коммуникации	2	0	0
5	2	Управление коммуникацией в бизнес-организации	2	0	0
6	2	Деловые переговоры	2	0	0
7	2	Деловая дискуссия и конфликты в деловой коммуникации	2	0	0
8	2	Этика и этикет в деловой коммуникации	2	0	0
Всего			16	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Иванова Л. В.	Деловые коммуникации: учебно-методический комплекс [для студентов напр. 080200.62 «Менеджмент», профили «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)» и «Менеджмент организации (в сфере услуг)»]	Красноярск: СФУ, 2013
Л1.2	Гаврилова Н. А.	Русский язык и культура речи	Москва: Лань, 2017
Л1.3	Ананьева Н.В	Теория и практика эффективного речевого общения: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...38.03.06.02 Маркетинг в торговой деятельности,]	Красноярск: СФУ, 2018
Л1.4	Ананьева Н. В., Волошин А. В.	Теория и практика эффективного речевого общения: учебное пособие	Красноярск: СФУ, 2019

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кривокопа Е. И.	Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2011
Л1.2	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2014
Л1.3	Крылова М. Н.	Риторика: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014
Л1.4	Анохина Т. Я., Гонтарева О. П., Дашевская Е. И., Змазнева О. А.	Стилистика и культура русской речи: Учебник	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2013
Л1.5	Папкина О.В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: Вузовский учебник, 2019

Л1.6	Лисс Э. М., Ковальчук А. С.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров	Москва: Дашков и К, 2018
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов (бакалавров), обучающихся по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2013
Л2.2	Колесникова Э. В.	Введение в теорию риторики	Москва: Языки славянской культуры, 2014
Л2.3	Матвеева Г. Г., Ленец А. В., Петрова Е. И.	Основы прагмалингвистики: монография	Москва: Флинта, 2015
Л2.4	Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров.; допущено МО и науки РФ	М.: Юрайт, 2013
Л2.5	Волков А. А.	Курс русской риторики: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2015
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Иванова Л. В.	Деловые коммуникации: учебно-методический комплекс [для студентов напр. 080200.62 «Менеджмент», профили «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)» и «Менеджмент организации (в сфере услуг)»]	Красноярск: СФУ, 2013
Л3.2	Гаврилова Н. А.	Русский язык и культура речи	Москва: Лань, 2017
Л3.3	Ананьева Н.В	Теория и практика эффективного речевого общения: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...38.03.06.02 Маркетинг в торговой деятельности,]	Красноярск: СФУ, 2018
Л3.4	Ананьева Н. В., Волошин А. В.	Теория и практика эффективного речевого общения: учебное пособие	Красноярск: СФУ, 2019

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем

для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитию им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных

преподавателем на лекционных занятиях.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии:

Для лиц с нарушением зрения:

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушением слуха:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются

конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует

так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены

все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по

которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы

распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день

выполнения работы

Подготовка докладов, выступлений и рефератов

Реферат представляет письменный материал по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. В нем в обобщенном виде представляется материал на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Рефераты могут являться изложением содержания какой-либо научной работы, статьи и т.п. Доклад представляет публичное, развёрнутое сообщение (информирование) по определённому вопросу или комплексу вопросов, основанное на привлечении документальных данных, результатов исследования, анализа деятельности и т.д. При подготовке к докладу на семинаре по теме, указанной преподавателем, студент должен

ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения. Особенно следует обратить внимание на безусловную обязательность решения домашних задач, указанных преподавателем к семинару.

Методические указания к выполнению контрольной работы

Структура контрольной работы:

- титульный лист,
- содержание контрольной работы,
- основная часть контрольной работы,
- выводы по работе,
- список использованной литературы.

Объем контрольной работы до 15 страниц машинописного текста через 1.5 интервала. В контрольной работе должно быть отражено умение систематизировать, анализировать, обобщать, делать выводы и связывать теоретические знания с практикой. В тексте необходимо выделить основные идеи и предложить собственное отношение к ним, основные положения работы желательно иллюстрировать своими примерами. В тексте необходимо делать ссылки на использованную литературу с указанием страниц. В контрольной работе должны активно использоваться не менее 10 источников. Варианты контрольной работы представлены в методических указаниях по написанию контрольных работ по дисциплине

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.2	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.3	Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Каждый обучающийся обеспечивается:
9.2.2	– учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы
9.2.3	(содержание каждой из таких учебных дисциплин (модулей) представлено в сети Интернет и локальной сети Университета);
9.2.4	– доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированной по согласованию правообладателями учебной и учебно-методической литературы (доступ обеспечен из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет);
9.2.5	– доступом к библиотечному фонду (см. сайт СФУ, раздел «Библиотека»);
9.2.6	– доступом к современным профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам (условие доступа –
9.2.7	авторизация по IP-адресам СФУ), в том числе:
9.2.8	а) к базе EastView – журналы по гуманитарным наукам;
9.2.9	б) к научной электронной библиотеке Elibrary (elibrary.ru);
9.2.1 0	в) к электронной библиотеке диссертаций РГБ (условия доступа – логин/пароль с компьютеров НГБ СФУ; постраничный просмотр, печать и
9.2.1 1	постраничное сохранение диссертации в графическом формате);
9.2.1 2	В виртуальном зале Электронной библиотеки СФУ в разделе «Словари» представлены онлайн-словари, ссылки на словарные ресурсы
9.2.1 3	Интернета, подробные описания типов словарей. В разделе «Справка» представлена справочная литература. В виртуальных читальных залах СФУ
9.2.1 4	содержится 39 лингвистических словарей и энциклопедий. Электронная система «Книгообеспеченность» предоставляет списки учебных изданий (с
9.2.1 5	указанием количества экземпляров):
9.2.1 6	– по дисциплинам факультета или
9.2.1 7	института,
9.2.1 8	– по дисциплинам кафедр, – по курсу, по семестру,
9.2.1 9	– по отдельной дисциплине,
9.2.2 0	– по заданным хронологическим рамкам.
9.2.2 1	Доступ и консультирование по этой системе: сектор книгообеспеченности учебного процесса. Электронные читальные залы расположены в корпусах университета
9.2.2 2	на пр. Свободном, ул. Киренского, ул. Маерчака, в Академгородке.

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).