

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МИЧУРИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра экономической безопасности и права

УТВЕРЖДЕНА  
решением учебно-методического совета  
университета  
(протокол от 23 мая 2024 г. № 9)

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель учебно-методического  
совета университета  
С.В. Соловьёв  
23 мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) - Коммерческая деятельность в АПК

Квалификация (степень) выпускника - бакалавр

Мичуринск – 2024

## **1. Цели освоения дисциплины (модуля)**

Основными целями освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» являются:

- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
- изучение теоретических основ социальной коммуникации, освоение социокommunikативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий, видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;
- понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.

При освоении данной дисциплины учитываются трудовые функции следующих профессиональных стандартов:

08.024 Эксперт в сфере закупок (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 сентября 2015 г. № 626н; регистрационный номер 552)

40.049 Специалист по логистике на транспорте (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 сентября 2014 г. № 616н; регистрационный номер 186)

40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 616н; регистрационный номер 864н)

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1.В.20 входит в Блок 2. Дисциплины (модули) «Б1.В Часть, формируемая участниками общественных отношений»

Дисциплина предполагает изучение обучающимися основ теории коммуникационного процесса, делового общения, коммуникативных техник и управленческих технологий. Требования дисциплины связаны с уровнем овладения представленного в курсе материала, его теоретической и практической составляющей. Освоение курса связано с познанием научных концепций и интерпретации системы понятийных категорий содержательного потенциала деловых коммуникаций в сфере экономики (коммерции). Актуальность дисциплины, включенной в базовый профессиональный цикл направления ОПОП, обусловливается целым рядом социально-значимых факторов, необходимостью применять современные методы анализа социальных и коммуникативных взаимодействий и прогнозировать их эффективность в определенных условиях социальных коммуникаций.

В дальнейшем знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности», выступают основным средством профессионального развития личности специалиста и становления его профессиональной компетентности и будут реализованы при прохождении учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, производственной технологической практики, производственной преддипломной практики, при подготовке к сдаче и сдачи государственного экзамена, защите выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Знания, умения, приобретенные в результате изучения дисциплины «Деловые

коммуникации в профессиональной деятельности», будут необходимы при изучении таких дисциплин, как «Менеджмент», «Документационное обеспечение коммерческой деятельности организаций АПК», «Психотехнологии продажи товаров», «Нейролингвистическое программирование в продажах».

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование:

Универсальных компетенций:

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах;

профессиональных компетенций:

ПК-3 - Способен составлять планы, обосновывать и осуществлять процедуры закупок;

ПК-4 - Способен организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий и продажу товаров.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Планируемые результаты обучения (индикаторы достижения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
ИД-1 <sub>УК-4</sub> – Выбирает коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном	Не выбирает коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном (ах) языках	С ошибками выбирает коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном (ах) языках	С небольшими неточностями выбирает коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном	Правильно выбирает коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном (ах) языках

(ах) языках			ом и иностранном (ах) языках	
ИД-2 <sub>УК-4</sub> – Свободно воспринимает , анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах), в том числе с применением информацион но- коммуникаци онных технологий	Свободно не воспринимает, не анализирует и критически неоценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах), в том числе с применением информационно- коммуникационн ых технологий	Свободно, но пассивно воспринимает, удовлетворител ьноанализирует и в единичных случаях критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ы х) языке(ах), в том числе с применением информационн о- коммуникацио нных технологий	Свободно и инициативно воспринимает , хорошо анализирует и в большинстве случаев критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах), в том числе с применением информацион но- коммуникаци онных технологий	Свободно и активно воспринимает, отлично анализирует и всегда критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах), в том числе с применением информационно- коммуникационны х технологий
ИД-3 <sub>УК-4</sub> – Ведет деловую переписку на государствен ном и иностранном (ых) языках, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальн ых писем, социокультур ные различия в формате корреспонден ции	Не ведет деловую переписку на государственном и иностранном (ых) языках с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции	Удовлетворите льно ведет деловую переписку на государственно м и иностранном (ых) языках, частично учитывая особенности стилистики официальных и неофициальны х писем, социокультурн ые различия в формате корреспонденц ии	Хорошо ведет деловую переписку на государственн ом и иностранном (ых) языках, не в полной мере учитывая особенности стилистики официальных и неофициальн ых писем, социокультур ные различия в формате корреспонден ции	Отлично ведет деловую переписку на государственном и иностранном (ых) языках, в полной мере учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции
ИД-4 <sub>УК-4</sub> – Осуществляе т диалог	Не осуществляет диалог в рамках	Удовлетворите льно осуществляет	Хорошо осуществляет диалог	Отличноосуществл яет диалог в рамках

<p>в рамках межличностного и профессионального общения: -внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; - критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; - адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>межличностного и профессионального общения: - невнимательно слушая и не пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - не уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; -не критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; - не адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>диалог в рамках межличностного и профессионального общения: -в единичных случаях внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - незначительно уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; -эпизодически критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; -с ошибками адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>в рамках межличностного и профессионального общения: -в большинстве случаев внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - в большой мере уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; - периодически критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; -с определенными погрешностями и адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>межличностного и профессионального общения: -постоянно внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - существенно уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; - всегда критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; - правильно адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>
<p>ИД-5<sub>УК-4</sub> – Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного</p>	<p>Не выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) языка(ах) на государственный</p>	<p>Удовлетворительно выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного</p>	<p>Хорошо выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного</p>	<p>Отлично выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) языка(ах) на государственный</p>

(ых) языка(ах) на государствен ный язык РФ и с государствен ного) языка РФ на иностранный(ые) язык(и)	язык РФ и с государственного) языка РФ на иностранный(ые) язык(и)	(ых) языка(ах) на государственн ый язык РФ и с государственно го) языка РФ на иностранный(ы е) язык(и)	(ых) языка(ах) на государственн ый язык РФ и с государственн ого) языка РФ на иностранный(ые) язык(и)	язык РФ и с государственного) языка РФ на иностранный(ые) язык(и)
---	---	--	---	---

**УК-5.** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Планируемые результаты обучения (индикаторы достижения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
ИД-1 <sub>УК-5</sub> – Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Не находит и не использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Частично находит и удовлетворительно использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Не в полном объеме находит и хорошо использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	В полном объеме находит и отлично использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
ИД-2 <sub>УК-5</sub> – Воспринимает Российскую Федерацию как многонациональное государство с исторически сложившимся разнообразным	Не воспринимает Российскую Федерацию как многонациональное государство с исторически сложившимся	Частично воспринимает Российскую Федерацию как многонациональное государство с исторически	Не в полной мере воспринимает Российскую Федерацию как многонациональное государство с исторически сложившимся	В полной мере воспринимает Российскую Федерацию как многонациональное государство с исторически сложившимся

этническим и религиозным составом населения региональной спецификой	и	разнообразным этническим и религиозным составом населения региональной спецификой	и	сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения региональной спецификой	и	разнообразным этническим и религиозным составом населения региональной спецификой	и	разнообразным этническим и религиозным составом населения региональной спецификой
ИД-3 <sub>ук-5</sub> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения	–	Не демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения	–	Удовлетворительно демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские	–	Хорошо демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские	–	Отлично демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские
ИД-4 <sub>ук-5</sub> Конструктивно	–	Конструктивно	–	В единичных случаях	–	В большинстве случаев	–	Всегда конструктивно

недискриминационно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	недискриминационно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	конструктивно и недискриминационно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	конструктивно и недискриминационно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	и недискриминационно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
---	---	---	---	---

**УК-6.** Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Планируемые результаты обучения (индикаторы достижения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
ИД-1 <sub>УК-6</sub> – Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Не применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Удовлетворительно применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Хорошо применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Отлично применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы
ИД-2 <sub>УК-6</sub> – Понимает важность планирования перспективных целей собственной	Не понимает важность планирования перспективных целей собственной	Удовлетворительно понимает важность планирования перспективных	Хорошо понимает важность планирования перспективных целей	Отлично понимает важность планирования перспективных целей



деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	х целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
ИД-3ук-6 – Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	Критически не оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	Критически не точно оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	Критически с определенными погрешностями оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	Критически верно оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
ИД-4ук-6 – Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Не демонстрирует интерес к учебе и не использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Нерегулярно демонстрирует интерес к учебе и удовлетворительно использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Периодически демонстрирует интерес к учебе и хорошо использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Постоянно демонстрирует интерес к учебе и отлично использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков

ПК-3. Способен составлять планы, обосновывать и осуществлять процедуры закупок

<b>Планируемые результаты</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
-------------------------------	---

<b>обучения</b> (индикаторы достижения компетенций)	<b>Низкий</b> (допороговый) <b>компетенция</b> <b>не</b> <b>сформирована</b>	<b>Пороговый</b>	<b>Базовый</b>	<b>Продвинутый</b>
ИД-1ПК-3– Определяет состояние конкурентной среды на соответствующих рынках товаров, работ, услуг на основе консультаций с поставщиками (подрядчиками, исполнителями).	Не способен определять состояние конкурентной среды на соответствующ их рынках товаров, работ, услуг на основе консультаций с поставщиками (подрядчиками, исполнителями ).	С незначительн ыми недочётами определяет состояние конкурентной среды на соответствую щих рынках товаров, работ, услуг на основе консультаций с поставщикам и (подрядчикам и, исполнителям и).	Хорошо определяет состояние конкурентной среды на соответствующи х рынках товаров, работ, услуг на основе консультаций с поставщиками (подрядчиками, исполнителями).	Отлично определяет состояние конкурентной среды на соответствующ их рынках товаров, работ, услуг на основе консультаций с поставщиками (подрядчиками, исполнителями ).
ИД-2ПК-3 – Разрабатывает план закупок и обосновывает цены контракта.	Не в состоянии разрабатывать план закупок и обосновывает цены контракта.	Удовлетворит ельно разрабатывает план закупок и обосновывает цены контракта.	Хорошо – Разрабатывает план закупок и обосновывает цены контракта.	Отлично разрабатывает план закупок и обосновывает цены контракта.
ИД-3ПК-3– Организует и контролирует разработку проектов контрактов и осуществляет процедуры закупок товаров, работ, услуг.	Не способен организовать и контролироват ь разработку проектов контрактов и осуществлять процедуры закупок товаров, работ, услуг.	На минимально достаточном уровне организует и контролирует разработку проектов контрактов и осуществляет процедуры закупок товаров, работ, услуг.	Хорошо Организует и контролирует разработку проектов контрактов и осуществляет процедуры закупок товаров, работ, услуг.	Отлично – организует и контролирует разработку проектов контрактов и осуществляет процедуры закупок товаров, работ, услуг.

ПК-4. Способен выбирать и реализовывать стратегию ценообразования

<b>Планируемые</b>	
--------------------	--

результаты обучения (индикаторы достижения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
ИД-1 <sub>ПК-4</sub> – Анализирует данные необходимые для разработки стратегии ценообразования	не может анализировать данные необходимые для разработки стратегии ценообразования	на минимально достаточном уровне анализирует данные необходимые для разработки стратегии ценообразования	хорошо анализирует данные необходимые для разработки стратегии ценообразования	Анализирует данные необходимые для разработки стратегии ценообразования в полном объёме
ИД-2 <sub>ПК-4</sub> – Осуществляет расчёт размера прибыли в составе цены на товары, работы, услуги	не в состоянии осуществлять расчёт размера прибыли в составе цены на товары, работы, услуги	удовлетворительно осуществляет расчёт размера прибыли в составе цены на товары, работы, услуги	хорошо осуществляет расчёт размера прибыли в составе цены на товары, работы, услуги	Отлично осуществляет расчёт размера прибыли в составе цены на товары, работы, услуги
ИД-3 <sub>ПК-4</sub> – Формирует диапазон цен на товары, работы, услуги в соответствии с принятой стратегией ценообразования	не может формировать диапазон цен на товары, работы, услуги в соответствии с принятой стратегией ценообразования	с допустимыми недочётами формирует диапазон цен на товары, работы, услуги в соответствии с принятой стратегией ценообразования	на достаточном уровне формирует диапазон цен на товары, работы, услуги в соответствии с принятой стратегией ценообразования	Способен в полном объёме формировать диапазон цен на товары, работы, услуги в соответствии с принятой стратегией ценообразования

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- правила и нормы деловой коммуникации;
- специфику форм делового общения;
- механизмы взаимодействия в деловом общении и коммуникативном процессе;
- специфику коммуникативных типов и субъектов деловой коммуникации;
- модели деструктивного и конструктивного делового общения;
- ведущие репрезентативные системы делового взаимодействия;
- социально-коммуникативные методы анализа коммуникативного пространства в сфере коммерческого бизнеса.

Уметь:

- чётко и грамотно выражать мысли;
- эффективно слышать и слушать партнера;
- устанавливать контакт, использовать эффективные стратегии взаимодействия;
- находить пути достижения взаимоприемлемого решения и консенсуса с партнерами по взаимодействию в практике коммерческой деятельности;
- анализировать данные необходимые для разработки стратегии ценообразования;
- составлять планы, обосновывать и осуществлять процедуры закупок;
- определять состояние конкурентной среды на соответствующих рынках товаров, работ, услуг на основе консультаций с поставщиками (подрядчиками, исполнителями).

Владеть:

- методами разработки плана закупок и обоснования цены контракта;
- методами расчёта размера прибыли в составе цены на товары, работы, услуги.

### **3.1. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» и формируемых в них компетенций**

Разделы, темы дисциплины	Компетенции					Общее количество компетенций
	УК-4	УК-5	УК-9	ПК-3	ПК-4	
<b>Тема 1.</b> Введение в основы теории коммуникации.		×				1
<b>Тема 2.</b> Виды коммуникаций.	×	×			x	3
<b>Тема 3.</b> Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.	×	×		×	x	4
<b>Тема 4.</b> Коммуникации в организации.		×	×		x	3
<b>Тема 5.</b> Деловое общение как социально-психологический механизм коммуникации в профессиональной управленческой деятельности.	×	×			x	3

<b>Тема 6.</b> Вербальные средства коммуникации специалиста в области управления.	×	×	×	×	х	5
<b>Тема 7.</b> Невербальные средства коммуникации.	×	×	×		х	4
<b>Тема 8.</b> Прагматическая коммуникация в сфере профессиональной деятельности.	×	×		×	х	4
<b>Тема 9.</b> Деловые контакты.	×	×	×	×	х	5

#### 4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

##### 4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид занятий	Всего ак. часов		
	Очная форма обучения (3 семестр)	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения (2 курс)
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем, т.ч.	48	54	10
Аудиторные занятия, в т.ч.	48	54	10
лекции	16	18	6
практические занятия	32	36	4
Контроль	-	-	4
Самостоятельная работа, в т.ч.	60	54	94
выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения	-		10
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, материалов, вынесенных на самостоятельную проработку)	20		22
подготовка к практическим занятиям, проведению интерактивных и творческих заданий	20	14	35
выполнение индивидуальных заданий	10		20
подготовка к сдаче модуля (выполнению контрольных работ и тестовых заданий), зачету	10		7
Вид итогового контроля	Зачёт	зачет	Зачет

##### 4.2. Лекции

№	Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Объем в ак. часах			Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения	
1	<b>Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.</b> 1.1. Коммуникация как объект научного исследования.	1	2	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	1.2. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации.	-		-	
2	<b>Тема 2. Виды коммуникации.</b> 2.1. Классификация видов коммуникаций. 2.2. Типы коммуникаций.	1	1	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	2.3. Письменная коммуникация.	1	1	-	
3	<b>Тема 3. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.</b> 3.1. Речевое поведение в теории коммуникации. 3.2. Уровни коммуникации.	1	1	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	3.3. Управление коммуникацией.	1	1	-	
4	<b>Тема 4. Коммуникации в организации.</b> 4.1. Сущность и виды коммуникаций в организации. 4.2. Коммуникация как функция управления организацией.	1	1	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	4.3. Разновидности коммуникаций в организации.	1	1	-	
5	<b>Тема 5. Деловое общение как социально-психологический механизм коммуникации в профессиональной управленческой деятельности.</b> 5.1. Общение как коммуникативная деятельность. 5.2. Интерактивная функция общения в управленческой деятельности.	1	1	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	5.3. Перцептивная функция общения в управленческой деятельности.. 5.4. Виды прагматической			-	

	коммуникации в деятельности специалиста-управленца.				
6	<b>Тема 6. Вербальные средства коммуникации специалиста в области управления.</b> 6.1. Виды деловых контактов. 6.2. Переговоры в профессиональной сфере.	1	1	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	6.3. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.	1	1	-	
7	<b>Тема 7. Невербальные средства коммуникации.</b> 7.1. Невербальные формы общения.	1	1	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	7.2. Экспрессивное поведение в общении.	1	1	-	
8	<b>Тема 8. Прагматическая коммуникация в сфере профессиональной деятельности.</b> 8.1. Публичное выступление.	1	1	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	8.2. Телефонные беседы и консультации.	1	1	-	
9	<b>Тема 9. Деловые контакты.</b> 9.1. Переговоры.	1	1	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	9.2. Интернет-коммуникации.	1	1	-	
<b>ИТОГО:</b>		16	18	6	

### 4.3. Практические занятия

№	Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Объем в ак. часах			Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма	заочная форма обучения	
1	<b>Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.</b> 1.1. Коммуникация как объект научного исследования.	1	1	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	1.2. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации.	2	2		

2	<b>Тема 2. Виды коммуникации.</b> 2.1. Коммуникативные каналы. 2.2. Виды коммуникаций. 2.3. Невербальные коммуникации	2	2	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	2.4. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. 2.5. Структура документально-коммуникационной системы.	2	3	1	
3	<b>Тема 3. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.</b> 3.1. Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. 3.2. Стили публичной коммуникации. 3.3. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте.	2	2	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	3.4. Понятие коммуникационного менеджмента. 3.5. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. 3.6. Проблемы межкультурной коммуникации	2	2	1	
4	<b>Тема 4. Коммуникации в организации.</b> 4.1. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации как виды коммуникаций в организации.. 4.2. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого	2	2	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	4.3. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур. 4.4. Системность организационных коммуникаций.	2	2		
5	<b>Тема 5. Деловое общение как социально-психологический механизм коммуникации в профессиональной управленческой деятельности.</b> 5.1. Общение как коммуникативная деятельность. 5.2. Интерактивная функция общения в управленческой деятельности.	2	2	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4



	5.3. Перцептивная функция общения в управленческой деятельности.. 5.4. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста-управленца.	1	2	-	
6	<b>Тема 6. Вербальные средства коммуникации специалиста в области управления.</b> 6.1. Техника выражения мыслей 6.2. Коммуникативные и психологические барьеры.	2	2		УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	6.3. Понятие и содержание речевого этикета. 6.4. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспрессивная, суггестивная, убеждающая 6.5. Слушание и проблемы понимания информации	2	2	-	
7	<b>Тема 7. Невербальные средства коммуникации.</b> 7.1. Система невербальной коммуникации и ее формы проявления. 7.2. Язык тела. Типы сигналов тела 7.3. Просодика и экстралингвистика	2	2		УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	7.4. Репрезентативные системы партнеров на службе специалиста 7.5. Психологические приемы устранения непонимания	2	2	-	
8	<b>Тема 8. Прагматическая коммуникация в сфере профессиональной деятельности.</b> 8.1. Публичное выступление.	1	2	-	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	8.2. Телефонные беседы и консультации.	2	2	-	
9	<b>Тема 9. Деловые контакты.</b> 9.1. Переговоры: намерения и ожидания 9.2. Пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме. 9.3. «Круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. 9.4. Критика по канонам эффективного делового общения.	2	2	1	УК-4; УК-5; УК-9; ПК-3;ПК-4
	9.5. Типология социальных сетей. Особенности кибер-общения 9.6. Установившиеся традиции и этикет электронного общения. 9.7. Электронный документооборот в организациях.	1	2	-	
<b>ИТОГО:</b>		32	36	4	

#### 4.4. Лабораторные работы не предусмотрены

#### 4.5. Самостоятельная работа обучающегося

Раздел дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем ак. часов	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	1	3
	Выполнение интерактивных индивидуальных заданий (тренинговых задач, анализ видеопрезентаций, подготовка фото-селфи, подготовка самопрезентации)	2	3
<b>Тема 2. Виды коммуникации.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	1	3
	Выполнение интерактивных заданий (тренинговых задач, анализ видеопрезентаций, подготовка фото-селфи, подготовка к самопрезентации)	2	3
<b>Тема 3. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	3	3
	Выполнение интерактивных индивидуальных заданий (тренинговых задач, ролевых игр, анализ видеотренингов, подготовка фото-селфи, подготовка самопрезентации)	3	3
<b>Тема 4. Коммуникации в организации.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	3
	Выполнение интерактивных индивидуальных заданий (тренинговых задач, ролевых игр, анализ видеотренингов, подготовка фото-селфи, подготовка самопрезентации)	2	3
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение		

	тренировочных тестов)	1	3
<b>Тема 5.</b> <b>Деловое общение как социально-психологический механизм коммуникации в профессиональной управленческой деятельности.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	3
	Выполнение интерактивных индивидуальных заданий (тренинговых задач, ролевых игр, анализ видеотренингов, подготовка фото-селфи, подготовка самопрезентации)	3	3
<b>Тема 6.</b> <b>Вербальные средства коммуникации специалиста в области управления.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	3	3
	Выполнение интерактивных индивидуальных заданий (тренинговых задач, ролевых игр, анализ видеотренингов, подготовка фото-селфи, подготовка самопрезентации)	4	3
<b>Тема 7.</b> <b>Невербальные средства коммуникации.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	3	3
	Выполнение интерактивных индивидуальных заданий (выполнение тренинговых задач, ролевых игр, анализ видеотренингов, подготовка фото-селфи, подготовка самопрезентации)	2	3
<b>Тема 8.</b> <b>Прагматическая коммуникация в сфере профессиональной деятельности.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	1	2
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	3	2
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	2	2
<b>Тема 9.</b> <b>Деловые контакты.</b>	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	4
	Выполнение интерактивных индивидуальных заданий (тренинговых	4	4

	задач, ролевых игр, анализ видеотренингов, подготовка фото-селфи, подготовка самопрезентации)		
Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения		-	10
Итого		54	94

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине:

1. Сухомлинова М.В. Фонд тренировочных заданий и видеоматериалов по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» для самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 "Торговое дело". – Мичуринск, 2016. - 1,25 п.л.

2. Сухомлинова М.В. Фонд тестовых заданий по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» для самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 "Торговое дело". – Мичуринск, 2016. - 1,25 п.л.

3. Гаврилова Е.Н. Методические указания по выполнению контрольных работ по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» для обучающихся заочной формы обучения Института экономики и управления по направлению подготовки 38.03.06 "Торговое дело". – Мичуринск, 2018.

#### **4.6. Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения**

Каждый обучающийся по заочной форме обучения выполняет в течение семестра индивидуальную контрольную работу, предусмотренную программой изучаемой дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности». Для получения допуска к зачету, необходимо своевременно и качественно выполнить одну контрольную работу. Цели контрольной работы – углубленное изучение и практическое применение знаний по темам курса, расширение общегуманитарного кругозора обучающихся в аспекте изучаемой дисциплины (модуля), а также приобретение и развитие навыков самостоятельной работы над теоретическими вопросами.

Предусмотрено выполнение контрольной работы по теоретическим вопросам, раскрывающим темы курса. Обучающийся должен выполнить письменную работу в строгом соответствии со сроками, установленными учебным планом, т.е. не позднее чем за месяц до начала экзаменационной сессии.

**Контрольная работа должна отвечать следующим требованиям:**

- 1) Содержание теоретического вопроса должно быть результатом глубокого изучения обучающимся литературы, рекомендуемой программой курса.
- 2) Работа должна быть правильно оформлена. Приводимые в тексте цитаты нужно снабдить соответствующими сносками, на источники из которых они взяты, указать автора, название работы.
- 3) Качество контрольной работы оценивается прежде всего по тому, насколько самостоятельно и правильно обучающийся раскрыл содержание поставленных заданий.
- 4) Предлагается 10 вариантов выполнения контрольной работы. Обучающийся выбирает вариант по первой букве своей фамилии.
- 5) Предварительная оценка работы дается в рецензии к контрольной работе, ознакомившись с которой обучающийся может исправить допущенные ошибки.

Окончательная оценка контрольной работе дается после индивидуального собеседования по ее содержанию с преподавателем.

- 6) Контрольная работа написанная не по теме, т.е. не соответствующая шифру, а также представленная позже срока не проверяется и не считается зачтенной.
- 7) В ходе подготовки и выполнении контрольной работы обучающийся может обращаться за консультацией к преподавателю.

#### **Номера вариантов контрольных работ**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А,Л,Х	Б,М,Ц	В,Н,Ч	Г,О,Ш	Д,П,Щ	Е,Ё,Р,	Ж,С,Ы	З,Т,Ь	И,Й, У,Э	К,Ф,Ю ,Я

#### **Вариант 1**

##### ***Понятие и виды деловых коммуникаций***

1. Понятие и функции коммуникации
2. Коммуникационный процесс и его этапы
3. Виды деловых коммуникаций

#### **Вариант 2**

##### ***Вербальные и невербальные средства коммуникации***

1. Особенности вербального общения
2. Невербальные средства общения

#### **Вариант 3**

##### ***Психология поведения в процессе деловых коммуникаций***

1. Создание благоприятного психологического климата
2. Создание хорошего впечатления о себе
3. Выслушивание собеседника как психологический прием
4. Постановка вопросов и техника ответов на них
5. Защита от некорректных собеседников
6. Поведение с собеседниками различных психологических типов

#### **Вариант 4**

##### ***Деструктивное общение и методы управления конфликтами***

1. Корыстные формы общения
2. Агрессивные формы общения
3. Конфликтные формы общения
4. Методы управления конфликтами

#### **Вариант 5**

##### ***Профессиональная этика***

1. Основные принципы профессиональной этики
2. Профессионализм как нравственная черта личности
3. Виды профессиональной этики
4. Кодексы профессиональной этики

#### **Вариант 6**

##### ***Деловой этикет***

1. Общее понятие об этикете
2. Принципы делового этикета
3. Речевой этикет
4. Основные этикетные нормы в деловом общении
5. Этикет деловых приемов

#### **Вариант 7**

##### ***Этикет в культуре внешности***

1. Одежда для мужчин
2. Одежда для женщин
3. Аксессуары

## **Вариант 8**

### *Деловые переговоры*

1. Понятие переговорного процесса
2. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса
3. Анализ итогов деловых переговоров
4. Техника ведения переговоров
5. Стили и тактика ведения переговоров
6. Аргументирование в переговорном процессе
7. Условия эффективности переговоров

## **Вариант 9**

### *Национальные особенности делового общения. Европейская и североамериканская (Соединенные Штаты Америки) деловая культура*

1. Англия
2. Франция
3. Германия
4. Испания
5. Соединенные Штаты Америки

## **Вариант 10**

### *Национальные особенности делового общения. Североамериканская деловая культура (Канада). Деловая культура Востока и арабских стран*

1. Канада.
2. Япония
3. Корейская республика (Южная Корея)
4. Китай
5. Арабские страны

## **4.7. Содержание разделов дисциплины (модуля)**

### **Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.**

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.

Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.

Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Структура

коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Модели психотерапевтической коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М. Маклуэна и А.Моля. Модель телевизионной коммуникации. Массовая коммуникация и СМИ.

Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Модели коммуникации в художественной культуре. Культурологическая модель Михаила Бахтина. Религиозная коммуникация. Психоанализ и психотерапия в теоретических построениях деловых коммуникаций.

## **Тема 2. Виды коммуникации.**

Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Деловые коммуникации – способ совершенствования овладения способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Понятие о системе социально- и индивидуально-речевых функциях естественного языка и речи (А. В. Соколов). Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. В процессе чтения литературы мы изучаем историю, экономику, политику, культуру и тем самым черпаем знания из книгохранилища мировой культуры.

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств

современной социальной коммуникации.

### **Тема 3. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.**

Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь

Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте. Коммуникация переговорного процесса по разрешению конфликта.

Управление коммуникацией. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

### **Тема 4. Коммуникации в организации.**

Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации.

Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур.

Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

### **Тема 5. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной управленческой деятельности.**

Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Коммуникативная профессиограмма специалиста. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире.

Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и



техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мышледеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.

Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации агрессии. Конструктивные аксиомы поведения.

Коммуникации в профессиональной деятельности: особенности, прецеденты. Профессиональная деятельность как реализация способности использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности. Способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами как показатель профессиональной компетентности работника в сфере торгового дела.

## **Тема 6. Вербальные средства коммуникации специалиста в области управления.**

Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.

Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Речь суггестии в деловой коммуникации. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерелексивное, активное релексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. 12 правил задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков.

## **Тема 7. Невербальные средства коммуникации.**

Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая

(паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.

Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Кинесические средства коммуникации. Кинетико-конституциональный язык лица. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Размер зрачка как сигнал. Интерпретация сигналов в области рта и подбородка. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Руки как источник персонифицированной информации. Интерпретация связки «руки-лицо». Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.

Просодика и экстралингвистика. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Проксемика. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Ретинальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при обмане, их сочетание с речевыми построениями, выдающими ложь. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста

Репрезентативные системы партнеров на службе специалиста. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию.

Психологические приемы устранения непонимания. Присоединение к деловому партнеру и эффективность коммуникации. «Ведение», «Якоря», «Переходы». Трюизм. Рефрейминг. Выбор без выбора. Аналоговое обозначение. Раппорт и пейсинг. Поведение борьбы и триумфа. «Психологический иммунитет» личности. Межнациональные особенности коммуникации в организациях управления. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость различия невербального поведения деловых партнеров. Юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Флирт – путь развития в себе и в других самоуважения. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении. Конструктивный инструментальный личный контакт. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Фасцинация и ее эффекты. Вербальная и невербальная партитура образа. Фейсбилдинг в помощь специалисту. Психогеометрические психотипы и адекватные сценарии поведения. Самопрезентация в процессе взаимодействия с клиентами и деловыми партнерами.

**Тема 8. Прагматическая коммуникация в сфере профессиональной деятельности.**

Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных

программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления

Переговоры: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций; паблик-релейшинз – высший пилотаж коммуникации, влияние ПР-акций на конкурентоспособность системы управления. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Критика по канонам эффективного делового общения. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Compliments и контрcompliments в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.

#### **Тема 9. Деловые контакты.**

Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».

Интернет-коммуникации. Типология социальных сетей. Особенности киберобщения. Установившиеся традиции и этикет электронного общения. Электронный документооборот в организациях.

### **5. Образовательные технологии**

При изучении дисциплины используется инновационная образовательная технология на основе интеграции компетентностного и личностно-ориентированного подходов с элементами традиционного лекционно-семинарского и квазипрофессионального обучения с использованием интерактивных форм проведения занятий, исследовательской проектной деятельности и мультимедийных учебных материалов.

Вид учебных занятий	Форма проведения
Лекции	интерактивная форма - презентации с использованием мультимедийных средств с последующим обсуждением материалов (лекция-визуализация)
Практические занятия	традиционная форма-решение конкретных психологических задач с использованием теоретических и практических заданий, изучение методов психологического исследования, проведение индивидуально-личностных и групповых исследований
Самостоятельная работа обучающихся	сочетание традиционной формы (работа с учебной и справочной литературой, изучение материалов интернет-ресурсов, подготовка к практическим занятиям и тестированию) и интерактивной формы (выполнение индивидуальных и групповых исследовательских проектов)

### **6. Оценочные средства дисциплины (модуля)**

Основными видами дисциплинарных оценочных средств при функционировании модульно-рейтинговой системы обучения являются: на стадии рубежного рейтинга, формируемого по результатам модульного тестирования – *тестовые задания*; на стадии поощрительного рейтинга, формируемого по результатам написания и защиты рефератов по актуальной проблематике, оценки ответов обучающегося на коллоквиумах –

рефераты, коллоквиумы; на стадии промежуточного рейтинга, определяемого по результатам сдачи зачета и экзамена – *теоретические вопросы*, контролирующие теоретическое содержание учебного материала, и *комплект интерактивных заданий*; контролирующие практические навыки из различных видов профессиональной деятельности обучающегося по ОПОП данного направления, формируемые при изучении дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности».

### 6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	
			наименование	Кол-во
1	<b>Тема 1.</b> Введение в основы теории коммуникации.		Тестовые задания	10
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	3
2	<b>Тема 2.</b> Виды коммуникаций.		Тестовые задания	10
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	3
3	<b>Тема 3.</b> Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.		Тестовые задания	10
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	3
4	<b>Тема 4.</b> Коммуникации в организации.		Тестовые задания	10
			Вопросы для зачета	3
5	<b>Тема 5.</b> Деловое общение как социально-психологический механизм коммуникации в профессиональной управленческой деятельности.		Тестовые задания	10
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	4
6	<b>Тема 6.</b> Вербальные средства коммуникации специалиста в области управления.		Тестовые задания	10
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	2
7	<b>Тема 7.</b> Невербальные средства коммуникации.		Тестовые задания	10
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	2
8	<b>Тема 8.</b> Прагматическая коммуникация в сфере профессиональной деятельности.		Тестовые задания	10
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	3
9	<b>Тема 9.</b> Деловые контакты.		Тестовые задания	20
			Темы рефератов	8
			Вопросы для зачета	3

## 6.2. Перечень вопросов к зачету по курсу «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»

1. Коммуникация как объект научного исследования. УК-4, УК-9, ПК-3
2. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Классификация видов коммуникаций. УК-5, ПК-4
3. Типы коммуникаций. УК-9, ПК-3
4. Деловые коммуникации – способ совершенствования овладения способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. УК-4, УК-5, ПК-3
5. Письменная коммуникация. ПК-3, ПК-4
6. Речевое поведение в теории коммуникации. УК-4, УК-5, ПК-3
7. Уровни коммуникации. ПК-3, ПК-4
8. Управление коммуникацией. УК-9, ПК-3
9. Сущность и виды коммуникаций в организации. УК-4, УК-9, ПК-3
10. Коммуникация как функция управления организацией. УК-4, УК-5, ПК-3
11. Профессиональная деятельность как реализация способности использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности УК-4, УК-9, ПК-3
12. Способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами как показатель профессиональной компетентности работника в сфере торгового дела УК-9, ПК-3
13. Разновидности коммуникаций в организации УК-5, ПК-4
14. Общение как коммуникативная деятельность. ПК-3, ПК-4
15. Интерактивная функция общения в управленческой деятельности. УК-5, ПК-4
16. Перцептивная функция общения в сфере управления. УК-4, УК-9, ПК-3
17. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста в области управления. ПК-3, ПК-4
18. Виды деловых контактов. УК-5, ПК-4
19. Переговоры в профессиональной сфере. ПК-3, ПК-4
20. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. УК-4, УК-9, ПК-3
21. Невербальные формы общения. УК-4, УК-5, ПК-3
22. Экспрессивное поведение в общении. УК-5, ПК-4
23. Публичное выступление. УК-4, УК-9, ПК-3
24. Телефонные беседы и консультации. ПК-3, ПК-4
25. Интернет-коммуникации. ПК-3, ПК-4

## 6.3. Шкала оценочных средств

При функционировании модульно-рейтинговой системы обучения знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в процессе изучения дисциплины, оцениваются в рейтинговых баллах. Учебная дисциплина имеет итоговый рейтинг -100 баллов, который складывается из рубежного (40 баллов), промежуточного – (50 баллов) и поощрительного рейтинга (10 баллов). Итоговая оценка знаний обучающегося по дисциплине определяется на основании перевода итогового рейтинга в 5-ти балльную шкалу с учетом соответствующих критериев оценивания.

Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания	Оценочные средства (кол-во баллов)
Продвинутый	- знание правил и норм деловой	тестовые задания

<p>(75 -100 баллов) «зачтено»</p>	<p>коммуникации, специфики форм делового общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владение механизмами взаимодействия в деловом общении и коммуникативном процессе;</li> <li>- владение ведущими репрезентативными системами делового взаимодействия;</li> <li>- владение социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в сфере коммерческого бизнеса.</li> <li>- ориентация в сфере социально-психологических основ коммуникаций в управлении и закономерностей ее эффективной организации;</li> <li>- вычленять и учитывать специфику и проблематику социально-психологических факторов в структуре коммуникаций в коммерческих действиях и ситуациях;</li> <li>- использование специальных психологических знаний в сфере бизнеса общения, взаимодействия и ситуативного анализа.</li> <li>- владение техникой психологической защиты при общении с деструктивным партнером или клиентом;</li> <li>- развитый уровень практических умений использования социально-психологических знаний деловой коммуникации (инструментальная готовность к профессии);</li> <li>- устойчивое владение способностью приобретать новые знания в данной сфере и использование современных социально-психологических технологий в бизнесе; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;</li> <li>- способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами.</li> </ul>	<p>(33-40 баллов); реферат (коллоквиум, интерактивные задания) (7-10 баллов); вопросы к зачету (35-50 баллов)</p>
<p>Базовый (50 -74 балла) –</p>	<p>– знание основных теоретических и методических положений по</p>	<p>тестовые задания (20-32 баллов);</p>

«зачтено»	<p>изученному материалу,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание специфики коммуникативных типов и субъектов деловой коммуникации;</li> <li>- применение моделей деструктивного и конструктивного делового общения;</li> <li>- применение диагностики и учёт психотипов субъектов и объектов, занятых в различных сегментах экономики,</li> <li>- умение разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения;</li> <li>- преодоление коммуникативных и психологических барьеров в практике коммерческого бизнеса;</li> <li>- достаточно устойчивое владение способностью приобретать новые знания в данной сфере и использование современных социально-психологических технологий в бизнесе;</li> <li>- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;</li> <li>- способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами.</li> </ul>	<p>реферат (коллоквиум, интерактивные задания) (5-6 баллов); вопросы к зачету (25-36 балл);</p>
<p>Пороговый (35 - 49 баллов) – «зачтено»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- низкий уровень знаний способов формирования привлекательного имиджа специалиста;</li> <li>- владение способами осуществления самопрезентации;</li> <li>- неумелое использование вербальных и невербальных средств воздействия на партнера;</li> <li>- невыраженные навыки эффективного слушания;</li> <li>- использование языка интонации, дистанцирования, мимики и жестов, диагностики искренности или неискренности делового партнера;</li> <li>- владение способами ведения бесед и переговоров.</li> <li>- неустойчивое владение способностью приобретать новые знания в данной сфере и использование современных</li> </ul>	<p>тестовые задания (14-19 баллов); реферат (коллоквиум, интерактивные задания) (3-4 балла); вопросы к зачету ( 18-26 баллов);</p>

	<p>социально-психологических технологий в бизнесе; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;</p> <p>- способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами.</p> <p>На этом уровне обучающийся способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых (стандартных) задач.</p>	
<p>Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов) – «не зачтено»</p>	<p>– незнание терминологии дисциплины; приблизительное представление о предмете и методах дисциплины;</p> <p>- отрывочное, без логической последовательности изложение информации, косвенным образом затрагивающей некоторые аспекты программного материала;</p> <p>– неумение чётко и грамотно выражать мысли;</p> <p>- неэффективное слышание и слушание партнера;</p> <p>- неумение устанавливать контакт, использовать эффективных стратегий взаимодействия;</p> <p>- неумение нахождения путей достижения взаимоприемлемого решения и консенсуса с партнерами по взаимодействию в практике коммерческой деятельности;</p> <p>- отсутствие владения способностью приобретать новые знания в данной сфере и использование современных социально-психологических технологий в бизнесе; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;</p> <p>- способность управлять персоналом</p>	<p>тестовые задания (0-13 баллов); реферат (коллоквиум, интерактивные задания) (0-2 балла); вопросы к зачету ( 0-19 баллов);</p>



	<p>организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами.</p> <p>На этом уровне обучающийся не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию.</p>	
--	---	--

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. Сухомлинова М.В., Гаврилова Е.Н.Г.В. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» для обучающихся Института экономики и управления по направлению подготовки 38.03.06 "Торговое дело" / (утв. учебно-методической комиссией Института экономики и управления протокол № 10 от 26 апреля 2018 г.). - Мичуринск, 2018. – 324 с.

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. – Загл. с экрана: - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>.

### **7.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Деловая культура и психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.syntone.ru/library/parables/content/4714.html>
2. Деловой мир [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://delovymir.biz/ru/about/>
3. Культура делового общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://kak-bog.ru/kultura-delovogo-obshcheniya>
4. Национальный корпус русского языка [Электронный ресурс] - Режим доступа: // <http://ruscorpora.ru/>
5. Открытый корпус [Электронный ресурс] - Режим доступа: // <http://opencorpora.org>
6. Психология общения: деловое общение □Электронный ресурс Режим доступа: <http://lie.kz/psikhologiya-obshcheniya/delovoe-obshcheniye/>
7. Словари и энциклопедии [Электронный ресурс] - Режим доступа: [www.academic.ru](http://www.academic.ru;); [www.slovari.ru](http://www.slovari.ru)
8. Социальная психология [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovye-peregovory.html>
9. Языковая энциклопедия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://lingvisto.org>
10. ПРО-ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО: портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.sekretariat.ru>

### 7.3. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

1. Гаврилова Е.Н. Методические рекомендации по проведению коллоквиумов по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 "Торговое дело" – 2023. – 2,4 п.л. (утв. учебно-методической комиссией Института экономики и управления протокол № 10 от 26 апреля 2023 г.).

### 7.4 Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

#### 7.4.1 Электронно-библиотечная системы и базы данных

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг от 03.04.2024 № б/н (Сетевая электронная библиотека)

2. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 09.04.2024 № 05-УТ/2024)

3. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: Коллекции «Базовый массив» и «Колос-с. Сельское хозяйство» (<https://rucont.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа от 26.04.2024 № 1901/БП22)

4. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 07.05.2024 № 6555)

5. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25)

6. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 01.08.2018 № 101/НЭБ/4712)

7. Соглашение о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (<https://www.tambovlib.ru>) (соглашение о сотрудничестве от 16.09.2021 № б/н)

#### 7.4.2. Информационные справочные системы

- 1 Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 11.03.2024 № 11921 /13900/ЭС)
2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)

#### 7.4.3. Современные профессиональные базы данных

1. . База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 15.08.2023 № 542/2023)
2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>
3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>
4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>
5. Открытые данные министерства сельского хозяйства Российской Федерации - <http://opendata.mcx.ru>

#### 7.4.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№	Наименование	Разработчик ПО (правообладатель)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)	Реквизиты подтверждающего документа (при наличии)
1	Microsoft Windows, Office Professional	Microsoft Corporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
2	Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	АО «Лаборатория Касперского» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165</a>	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № б/н, срок действия: с 22.11.2023 по 22.11.2024
3	МойОфис Стандартный - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные технологии» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444</a>	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 0364100000819000012 срок действия: бессрочно
4	Офисный пакет «Р7-Офис» (десктопная версия)	АО «Р7»	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphrase_id=4435041">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphrase_id=4435041</a>	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 036410000082

					3000007 срок действия: бессрочно
5	Операционная система «Альт Образование»	ООО "Базальт свободное программное обеспечение"	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphrase_id=4435015">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphrase_id=4435015</a>	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 036410000082 3000007 срок действия: бессрочно
6	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ» ( <a href="https://docs.antiplagiat.ru">https://docs.antiplagiat.ru</a> )	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186</a>	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 23.05.2024 № 8151, срок действия: с 23.05.2024 по 22.05.2025
7	Acrobat Reader - просмотр документов PDF, DjVu	<a href="https://www.adobe.com">Adobe Systems</a>	Свободно распространяемое	-	-
8	Foxit Reader - просмотр документов PDF, DjVu	<a href="https://www.foxit.com">Foxit Corporation</a>	Свободно распространяемое	-	-

#### 7.4.5. Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Миро: [miro.com](https://miro.com)
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
5. Сервисы опросов: Яндекс.Формы, MyQuiz
6. Сервисы видеосвязи: Яндекс.Телемост, Webinar.ru
7. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

#### 7.4.6. Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции
1.	Облачные технологии	Лекции Практические	УК-4 - Способен осуществлять деловую

		занятия	коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах;
2.	Новые производственные технологии	Лекции Практические занятия	ПК-3 - Способен составлять планы, обосновывать и осуществлять процедуры закупок; техническое обеспечение предприятий и продажу товаров. ПК-4 - Способен организовывать и планировать материально-

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»**

№ п/п	Наименование помещений и помещений	Оснащенность	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Мичуринск, ул. Интернациональная, дом № 101, 2/32)	1. Жалюзи горизонтальные на три окна (инв. № 2101065486) 2. Интерактивная доска (инв. № 2101040205) 3. Системный комплект: процессор Intel Original LGA 1150, вентилятор Deepcool THETA 21, материнская плата ASUS H81M-K<S-1150 iH, память DDR3 4 Gd, жесткий диск 500 Gb, корпус MAXcase H4403, блок питания Aerocool 350W (инв. № 21013400740) 4. Проектор Viewsonic PJD6243 DLP 3200 lumens XGA 3000:1 HDMI 3D	1. Microsoft Windows 7 (лицензия от 31.12.2013 № 49413124, бессрочно). 2. Microsoft Office 2010 (лицензия от 04.06.2015 № 65291658, бессрочно).

		5. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.	
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (лаборатория управления) (г. Мичуринск, ул. Интернациональная, д.101 -1/304)	<p>1. Компьютер Intel Original LG A775 Dual Core Монитор Samsung 19" (инв. № 2101045152, 2101045151, 2101045150, 2101045149, 2101045148, 2101045147, 2101045146, 2101045145, 2101045144, 2101045143, 2101045142, 2101045141, 2101045140, 2101045139, 2101045138)</p> <p>2. Принтер HP-4-410 (инв. № 2101041251)</p> <p>3. Компьютер P-3 (инв. № 1101042704)</p> <p>4. Компьютер Samsung (инв. № 2101044042)</p> <p>5. Компьютер Pentium Daew (инв. № 2101041257)</p> <p>6. Принтер лазерный Canon LBP-6000 (инв. № 2101065426, 2101065397)</p> <p>7. Принтер лазерный Canon LBP-1120 (инв. № 1101063883)</p> <p>8. Концентратор (инв. № 2101061102)</p> <p>9. Копировальный аппарат Canon (инв. № 2101041252)</p> <p>10. Компьютер C-1000 (инв. № 1101042709, 1101042710, 1101042711, 1101042712, 1101042713)</p> <p>11. Компьютер Samsung (инв. № 2101041255) Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом в ЭИОС университета.</p>	<p>1. Microsoft Windows 7 (лицензия от 31.12.2013 № 49413124, бессрочно).</p> <p>2. Microsoft Office 2010 (лицензия от 04.06.2015 № 65291658, бессрочно).</p> <p>3. Project Expert 7 (договор от 18.12.2012 № 0354/1П-06).</p> <p>4. Audit Expert 4 Professional (договор от 18.12.2012 № 0354/1П-06).</p> <p>5. Statistica Base 6 (договор от 12.01.2012 № 6/12/А)</p> <p>6. Statistica Ultimate, контракт от 25.04.2016 №0364100000816000014, бессрочно; Statistica Ultimate, контракт от 05.05.2017 №0364100000817000006; Statistica Ultimate, контракт от 07.05.2018 №0364100000818000014).</p> <p>7. Лицензионное ПО ИТС 1С: Предприятие 8.3z, ИТС 1С: Университет Проф (контракт от 19.04.2016 №0364100000816000015, срок действия 19.04.2017).</p> <p>8. Лицензионное ПО ИТС 1С: Предприятие 8.3z, ИТС 1С: Университет Проф (контракт от 16.05.2017 №0364100000817000007, срок действия 07.11.2018).</p> <p>9. Лицензионное ПО ИТС 1С: Предприятие 8.3z, ИТС 1С: Университет Проф (контракт от 05.06.2018 №0364100000818000016, срок действия 07.11.2019).</p> <p>10. Программный комплекс «АСТ-Тест Plus» (лицензионный договор от 18.10.2016 № Л-21/16)</p> <p>11. Система Консультант Плюс, договор от 10.03.2017 № 7844/13900/ЭС;</p>

			<p>Система Консультант Плюс, договор от 20.02.2018 № 9012 /13900/ЭС;</p> <p>Система Консультант Плюс, договор от 01.11.2018 № 9447/13900/ЭС;</p> <p>Система Консультант Плюс, договор от 26.02.2019 № 9662/13900/ЭС.</p> <p>12. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ», договор от 27.12.2016 № 154-01/17;</p> <p>Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ», договор от 09.01.2018 № 194- 01/2018СД;</p> <p>Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ», договор от 02.07.2018 № 194-02/2018СД.</p>
--	--	--	--

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавра по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело - бакалавриат, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. №963

**Автор(ы):** Сухомлинова М.В. – профессор кафедры экономической безопасности и права, д.соц.н.;

Гаврилова Е.Н. – доцент кафедры экономической безопасности и права, канд.филол.н.

**Рецензент(ы):** Климентова Э.А. - кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и коммерции

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права, протокол № 9 от «19» апреля 2021 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №8 от «20» апреля 2021 г.

Рабочая программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол №8 от 22 апреля 2021 г.

Рабочая программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права протокол № 11 от 21 июня 2021 г

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №10 от «22» июня 2021 г.  
Рабочая программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол №10 от 24 июня 2021 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права, протокол № 9 от «18» апреля 2022 г.  
Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления, протокол № 8 от «19» апреля 2022 г.  
Рабочая программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от «21» апреля 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права, протокол № 11 от «9» июня 2022 г.  
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ. Протокол № 10 от «20» июня 2023 г.  
Программа утверждена решением Учебно-методического совета университета протокол № 10 от 22 июня 2023 г.

Рабочая программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.  
Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права, протокол №11 от «6» мая 2024 г.  
Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ, протокол № 9 от «21» мая 2024 г.  
Рабочая программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 9 от «23» мая 2024 г.

Оригинал документа хранится на кафедре экономики и коммерции