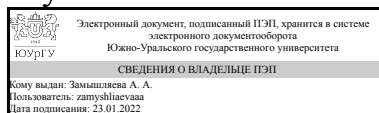


УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт естественных и точных
наук



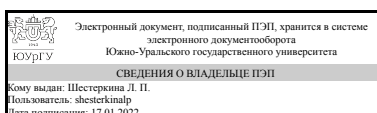
А. А. Замышляева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ДВ.1.01.01 Деловые коммуникации
для направления 03.03.01 Прикладные математика и физика
уровень бакалавр тип программы Академический бакалавриат
профиль подготовки Прикладные математика и физика
форма обучения очная
кафедра-разработчик Журналистика, реклама и связи с общественностью

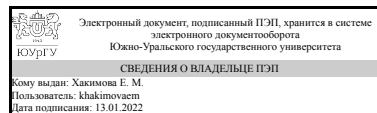
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 03.03.01 Прикладные математика и физика, утверждённым приказом Минобрнауки от 06.03.2015 № 158

Зав.кафедрой разработчика,
д.филол.н., доц.



Л. П. Шестеркина

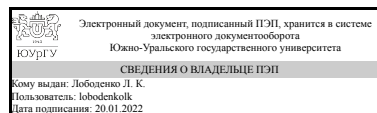
Разработчик программы,
д.филол.н., доц., профессор



Е. М. Хакимова

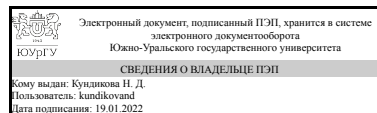
СОГЛАСОВАНО

Директор института
разработчика
д.филол.н., доц.



Л. К. Лободенко

Зав.выпускающей кафедрой
Оптоинформатика
д.физ.-мат.н., проф.



Н. Д. Кундикова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – изучение особенностей современного делового дискурса с целью его оптимальной организации. Задачи дисциплины: 1) рассмотреть характеристики деловых коммуникаций; 2) ознакомить студентов с их типологией; 3) изучить основы деловой этики и этикета, риторики, корпоративной культуры; 4) сформировать навыки системной работы по созданию делового имиджа.

Краткое содержание дисциплины

Дисциплина "Деловые коммуникации" направлена на освоение информации и формирование навыков, значимых для профессионального общения, а также на развитие ключевые компетенции XXI века: критического мышления, креативности, коммуникативности и кооперации. Курс изучается в течение двух семестров, форма промежуточной аттестации - зачеты.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Знать: правила решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
	Уметь: применять правила решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
	Владеть: навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: принципы работы в коллективе, основанные на толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
	Уметь: использовать коммуникативные стратегии и тактики, обеспечивающие толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
	Владеть: навыками эффективных деловых коммуникаций в условиях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

	различий.
ОПК-6 способностью представлять результаты собственной деятельности с использованием современных средств, ориентируясь на потребности аудитории, в том числе в форме отчетов, презентаций, докладов	Знать: правила представления результатов собственной деятельности с использованием современных средств, ориентируясь на потребности аудитории, в том числе в форме отчетов, презентаций, докладов.
	Уметь: применять правила представления результатов собственной деятельности с использованием современных средств, ориентируясь на потребности аудитории, в том числе в форме отчетов, презентаций, докладов.
	Владеть: навыками представления результатов собственной деятельности с использованием современных средств, ориентируясь на потребности аудитории, в том числе в форме отчетов, презентаций, докладов.
ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: закономерности деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
	Уметь: применять на практике эффективные стратегии и тактики делового общения на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
	Владеть: навыками использования средств делового общения на русском и иностранном языках для формирования оптимального делового имиджа.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	Б.1.05 Специальный английский язык, Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр), Производственная практика, научно-исследовательская работа (8 семестр), Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (7 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		1	2
Общая трудоёмкость дисциплины	108	36	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	64	32	32
Лекции (Л)	0	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	64	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	44	4	40
Подготовка к зачету (I)	2	2	0
Изучение информации по проблеме "Корпоративная культура" для выполнения заданий на практическом занятии.	14	0	14
Изучение информации по проблеме "Деловая документация" для выполнения заданий на практическом занятии.	2	2	0
Изучение информации по проблеме "Деловая риторика" для выполнения заданий на практическом занятии.	12	0	12
Изучение информации по проблеме "Деловая имиджелогия" для выполнения заданий на практическом занятии.	7	0	7
Подготовка к зачету (II)	7	0	7
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Базовые концепты курса	6	0	6	0
2	Невербальные средства деловых коммуникаций	8	0	8	0
3	Вербальные средства деловых коммуникаций	8	0	8	0
4	Визитные карточки	4	0	4	0
5	Деловая документация	6	0	6	0
6	Деловая риторика	14	0	14	0
7	Корпоративная культура	10	0	10	0
8	Деловой имидж	8	0	8	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Характеристики деловых коммуникаций	2

2	1	Деловой этикет	2
3	1	Деловая этика	2
4	2	Дресс-код, проксемика, ольфактроника	2
5	2	Кинесика, такесика, паравербалика	2
6	2	Бизнес-подарки	2
7	2	Правила поведения в ресторане, театре, кинотеатре	2
8	3	Речевой этикет	2
9	3	Приветствие, знакомство, совет и предложение, согласие и отказ	2
10	3	Комплимент, благодарность, поздравление, приглашение, извинение	2
11	3	Критика, прощание, соболезнование	2
12	4	Визитные карточки	4
13	5	Документ, его функции, системы документации	4
14	5	Заявление, объяснительная записка, характеристика	2
15	6	Публичная речь	6
16	6	Электронная презентация	4
17	6	Инфографика и визуализация в деловых коммуникациях	4
18	7	Модели корпоративной культуры	4
19	7	Переговоры в деловых коммуникациях	2
20	7	Конфликты в деловых коммуникациях	2
21	7	Стили руководства и лидерства	2
22	8	Основы деловой имиджологии	4
23	8	Портфолио	4

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Изучение информации по проблеме "Деловая риторика" для выполнения заданий на практическом занятии.	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с. (глава 4 «Публичное выступление», с. 278–297). Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2016. – 370 с. (глава 6 «Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации», с. 185–211).	12
Изучение информации по проблеме "Деловая документация" для выполнения заданий на практическом занятии.	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с. (глава 8 «Письменные деловые коммуникации», с. 274–288).	2
Подготовка к зачету (I)	Жернакова М. Б., Румянцева И. А.	2

	Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2016. – С. 9–75, 245–318).	
Изучение информации по проблеме "Деловая имиджелогия" для выполнения заданий на практическом занятии.	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с. (раздел 2.4 «Личностные ресурсы», с. 86–88). Спивак В.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 460 с. (раздел 3.3 «Имидж организации», с. 141–146).	7
Подготовка к зачету (II)	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – С. 391–429). Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2016. – С. 113–211). Спивак В.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – С. 297–330).	7
Изучение информации по проблеме "Корпоративная культура" для выполнения заданий на практическом занятии.	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с. (глава 7 «Деловые переговоры», с. 246–266; (глава 9 «Организационные аспекты деловой коммуникации», с. 391–428). Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2016. – 370 с. (глава 10 «Управление коммуникациями», с. 319–346). Спивак В.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2017.	14

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Электронные презентации по всем темам курса	Практические занятия и семинары	Использование электронных презентаций при освоении учебного материала	64

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Просмотр и обсуждение фильмов	Тема "Деловая этика" - фильм "Настройщик"; раздел "Вербальные средства деловых коммуникаций" - эпизоды сериала "Теория большого взрыва"; тема "Публичная речь" - фильм "Речь публично на отлично"; тема "Переговоры в деловых коммуникациях" - фрагменты из сериала "Игра престолов".
Деловая игра	Тема "Переговоры в деловых коммуникациях" - деловая игра "Организация переговоров".

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: Язык. Культура. Коммуникация. 2018. № 2.

<https://journals.susu.ru/lcc/issue/view/37>

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Базовые концепты курса	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	контрольная работа	Контрольная работа 1
Невербальные средства деловых коммуникаций	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	контрольная работа	Контрольная работа 2
Вербальные средства деловых коммуникаций	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	контрольная работа	Контрольная работа 3
Визитные карточки	ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	контрольная работа	Контрольная работа 4
Деловая документация	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	контрольная работа	Контрольная работа 5
Деловая риторика	ОПК-6 способностью представлять результаты собственной деятельности с использованием современных средств,	контрольная работа	Контрольная работа 6

	ориентируясь на потребности аудитории, в том числе в форме отчетов, презентаций, докладов		
Корпоративная культура	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	контрольная работа	Контрольная работа 7
Деловой имидж	ОПК-6 способностью представлять результаты собственной деятельности с использованием современных средств, ориентируясь на потребности аудитории, в том числе в форме отчетов, презентаций, докладов	контрольная работа	Контрольная работа 8
Все разделы	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	мероприятие промежуточной аттестации (зачет за семестр I)	Вопросы 1-10
Все разделы	ОПК-6 способностью представлять результаты собственной деятельности с использованием современных средств, ориентируясь на потребности аудитории, в том числе в форме отчетов, презентаций, докладов	мероприятие промежуточной аттестации (зачет за семестр II)	Вопросы 11-20

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
контрольная работа	Контрольная работа 1 содержит 7 вопросов и тему для эссе. Максимальное количество баллов - 10. Оценка ответов на вопросы - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Оценка эссе: 3 балла - убедительная аргументация, логичность, структурированность, отсутствие фактических ошибок и нарушений языкового стандарта; 2 балла - убедительная аргументация, отсутствие фактических ошибок, незначительные нарушения логики, структуры, языкового стандарта; 1 балл - работа выполнена, но содержит логические, фактические, структурные, языковые ошибки; 0 баллов - работа отсутствует.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.
контрольная работа	Контрольная работа 2 содержит 20 вопросов. Максимальное количество баллов - 20 (1 балл за каждый правильный в письменной форме).	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.
контрольная работа	Контрольная работа 3 содержит 10 вопросов. Максимальное количество баллов - 10 (1 балл за каждый правильный в письменной форме).	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за

		мероприятие менее 60 %.
контрольная работа	<p>Контрольная работа 4 включает в себя 7 вопросов и задание на разработку макета визитной карточки. Максимальное количество баллов - 10. Оценка ответов на вопросы задания - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Оценка макета: 3 балла - наличие и правильное оформление всех необходимых вербальных и визуальных элементов визитной карточки; 2 балла - наличие необходимых вербальных и визуальных элементов, незначительные недочеты при их оформлении; 1 балл - работа выполнена, но в составе и оформлении необходимых вербальных и визуальных элементов допущены существенные ошибки; 0 баллов - работа не выполнена.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>
контрольная работа	<p>Контрольная работа 5 включает 6 вопросов и задания по редактированию объяснительной записки и составлению характеристики. Максимальное количество баллов - 10. Оценка ответов на вопросы задания - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Редактирование объяснительной записки – 1 балл, если переработанный текст соответствует рекомендациям стандарта. Характеристика: 3 балла - убедительная аргументация, логичность, соблюдение рекомендаций действующего стандарта; 2 балла - убедительная аргументация, логичность, незначительные нарушения рекомендаций действующего стандарта; 1 балл - работа выполнена, но в составе и оформлении необходимых реквизитов допущены существенные ошибки; 0 баллов - работа не выполнена.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>
контрольная работа	<p>Контрольная работа 6 включает 14 вопросов и задания по подготовке публичной речи и презентации. Максимальное количество баллов - 20. Оценка ответов на вопросы задания - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Оценка речи: 3 балла - актуальность информации, убедительная аргументация, логичность, уместное использование выразительных средств; 2 балла - убедительная в целом аргументация, логичность, незначительные нарушения риторических рекомендаций; 1 балл - работа выполнена, но в содержании и форме речи допущены существенные ошибки; 0 баллов - работа не выполнена. Оценка презентации: 3 балла - презентация логична, хорошо структурирована, визуальный компонент соответствует вербальному и не дублирует его; 2 балла - презентация в целом логична и хорошо структурирована, визуальный компонент соответствует вербальному, есть элементы дублирования; 1 балл - работа выполнена, но в содержании и форме презентации допущены существенные ошибки; 0 баллов - работа не выполнена.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>
контрольная работа	<p>Контрольная работа 7 содержит 17 вопросов и задание по анализу корпоративной культуры в дизайн-студии Артемия Лебедева. Максимальное количество баллов - 20. Оценка ответов на вопросы задания - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Оценка</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг</p>

	<p>анализа корпоративной культуры: 3 балла - убедительная аргументация с учетом комментариев экспертов, логичность, структурированность; 2 балла - убедительная в целом аргументация без учета комментариев экспертов, существенных логических и структурных ошибок в ответе нет; 1 балл - работа выполнена, но доводы не убедительны, рекомендации экспертов не учтены; 0 баллов - работа не выполнена.</p>	<p>обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>
<p>контрольная работа</p>	<p>Контрольная работа 8 содержит 7 вопросов и задание на подготовку портфолио. Максимальное количество баллов - 10. Оценка ответов на вопросы - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Оценка портфолио: 3 балла - три и более аспектов в содержании портфолио, логичность, структурированность, оформление с учетом рекомендаций экспертов; 2 балла - два аспекта в содержании портфолио, отсутствие существенных логических и структурных ошибок, оформление без учета рекомендаций экспертов; 1 балл - один аспект в содержании портфолио, логические и структурные нарушения, рекомендации экспертов не учтены; 0 баллов - работа не выполнена.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>
<p>мероприятие промежуточной аттестации (зачет за семестр I)</p>	<p>Промежуточная аттестация может быть выставлена по результатам текущего контроля. Студентам предоставляется возможность повысить свой рейтинг в ходе контрольного мероприятия промежуточной аттестации – зачета. Процедура его проведения: в назначенное время студент является в указанную аудиторию и предъявляет преподавателю зачетную книжку; преподаватель выдает задание – вопрос по содержанию курса из размещенного на ресурсе «Электронный ЮУрГУ» списка; студент отвечает на вопрос письменно в течение 30 минут; преподаватель проверяет работу, указывает на допущенные ошибки, при необходимости задает дополнительные вопросы; по результатам собеседования при достаточном количестве баллов в зачетную книжку ставится зачет. Задание включает в себя один проблемный вопрос, позволяющий оценить сформированность компетенций по дисциплине. Максимальное количество баллов – 5: верное изложение современных концепций по проблемам деловых коммуникаций – 1 балл; актуальные примеры – 1 балл; корректное использование терминов – 1 балл; логичность и структурированность ответа – 1 балл; языковая нормативность – 1 балл.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося по дисциплине больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося по дисциплине менее 60 %.</p>
<p>мероприятие промежуточной аттестации (зачет за семестр II)</p>	<p>Промежуточная аттестация может быть выставлена по результатам текущего контроля. Студентам предоставляется возможность повысить свой рейтинг в ходе контрольного мероприятия промежуточной аттестации – зачета. Процедура его проведения: в назначенное время студент является в указанную аудиторию и предъявляет преподавателю зачетную книжку; преподаватель выдает задание – вопрос по содержанию курса из размещенного на ресурсе «Электронный ЮУрГУ» списка; студент отвечает на вопрос письменно в течение 30 минут; преподаватель проверяет работу, указывает на допущенные ошибки,</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося по дисциплине больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося по дисциплине менее 60 %.</p>

	<p>при необходимости задает дополнительные вопросы; по результатам собеседования при достаточном количестве баллов в зачетную книжку ставится зачет. Задание включает в себя один проблемный вопрос, позволяющий оценить сформированность компетенций по дисциплине. Максимальное количество баллов – 5: верное изложение современных концепций по проблемам деловых коммуникаций – 1 балл; актуальные примеры – 1 балл; корректное использование терминов – 1 балл; логичность и структурированность ответа – 1 балл; языковая нормативность – 1 балл.</p>	
--	---	--

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите условия и принципы деловых коммуникаций. 2. Перечислите их типы. 3. Какие функции выполняет деловой этикет? 4. Определите особенности делового этикета в современных коммуникациях. 5. Что такое деловая этика? 6. В каком принципе Декларации Ко отражена экологическая проблематика? 7. Декларация "Двенадцать принципов ведения дела в России" включает в себя четыре блока: _____. <p>Тема эссе - «О нарушениях деловой этики в фильме "Настройщик"».</p> <p>Деловые коммуникации, этикет, этика.pdf</p>
контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Салонная мужская одежда, используемая для официальных мероприятий, – _____. 2. Перечислите пространственные зоны, значимые для делового общения. 3. Самое удачное расположение посетителя по отношению к хозяину кабинета – _____. 4. Назовите три невербальных приема, позволяющих хозяину кабинета повысить свой деловой статус. 5. Кинесика – это _____. 6. Элементы кинесической структуры: _____. 7. Какой невербальный знак представлен на рисунке? 8. Такесика – это _____. 9. Объект ольфактроники – _____. 10. Перечислите паравербальные средства. 11. Цель бизнес-подарков – _____. 12. Что считается в подарочной политике компании дурным тоном? 13. Государственные чиновники в России не имеют права принимать подарки дороже _____. 14. Формы ответа на бизнес-подарки: _____. 15. Во время делового обеда запрещено: _____. 16. Когда нужно начинать и заканчивать трапезу? 17. Какое блюдо неудобно для культурного поедания? 18. Как правильно привлечь внимание присутствующих? 19. Кто оплачивает счет? 20. При необходимости покинуть зал до окончания спектакля следует _____. <p>Невербальные средства деловых коммуникаций.pdf</p>
контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Речевой этикет – это _____. 2. Кто должен проявлять инициативу при приветствии и рукопожатии?

	<p>3. Что такое «компромиссное нет»?</p> <p>4. Какие требования предъявляются к комплименту?</p> <p>5. Чем извинения отличаются от оправданий?</p> <p>6. Каков оптимальный алгоритм критического высказывания?</p> <p>7. Подготовьте критическое высказывание, адресованное одному из героев сериала «Теория большого взрыва».</p> <p>8. Перечислите негативные последствия критики.</p> <p>9. Какие правила регламентируют этикетный жанр прощения?</p> <p>10. Какие фразы неуместны при выражении соболезнования?</p> <p>Вербальные средства в деловых коммуникациях.pdf</p>
контрольная работа	<p>1. Назовите функции визитных карточек.</p> <p>2. Где они появились?</p> <p>3. Что представляют собой корпоративные визитные карточки?</p> <p>4. Какая информация размещается на деловых визитных карточках?</p> <p>5. В чем специфика личных визитных карточек?</p> <p>6. Можно ли использовать двусторонние визитные карточки?</p> <p>7. Назовите три ошибки при вручении визитных карточек.</p> <p>Разработка макета: размещение на визитной карточке всех необходимых вербальных и визуальных элементов; использование в ходе работы Photoshop или других программ.</p> <p>Визитные карточки.pdf</p>
контрольная работа	<p>1. Что такое документ?</p> <p>2. Перечислите функции документов.</p> <p>3. Что такое реквизиты?</p> <p>4. Что такое формуляр документа?</p> <p>5. Назовите результаты унификации и стандартизации документов.</p> <p>6. Перечислите виды организационно-распорядительной документации.</p> <p>Отредактируйте текст объяснительной записки.</p> <p>Учитывая образцы и рекомендации специалистов, составьте проект своей характеристики с места учебы.</p> <p>Деловая документация.pdf</p>
контрольная работа	<p>1. Что такое деловая риторика?</p> <p>2. Какие факторы должны учитываться при подготовке публичного выступления?</p> <p>3. Перечислите принципы речевого воздействия, значимые для деловых коммуникаций.</p> <p>4. Назовите коммуникационные эффекты публичного выступления.</p> <p>5. Что такое информационная речь?</p> <p>6. В чем специфика убеждающей речи?</p> <p>7. Какие разновидности речей по специальным поводам вам известны?</p> <p>8. Каким должен быть оптимальный алгоритм подготовки речи?</p> <p>9. Охарактеризуйте её структуру?</p> <p>10. Назовите современные тренды в публичных выступлениях.</p> <p>11. Какие задачи решает электронная презентация?</p> <p>12. Назовите программные продукты для создания презентации.</p> <p>13. Каким должен быть текст на сайтах?</p> <p>14. Какие ошибки допускаются при подготовке и презентации речи?</p> <p>Подготовьте речь по теме «Национальная специфика делового общения (на примере...)», выбрав страну из предложенного списка. Регламент: 5–7 минут.</p> <p>Темы сообщений.pdf; Деловая риторика.pdf</p>
контрольная работа	<p>1. Каковы функции корпоративной культуры?</p> <p>2. Назовите её типы.</p> <p>3. Какие уровни корпоративной культуры выделяет Дейв Логан?</p> <p>4. Какие элементы образуют фирменный стиль организации?</p> <p>5. Перечислите основные причины неудач деловых переговоров.</p>

	<p>6. Что такое жесткие переговоры?</p> <p>7. Какие инструменты можно использовать, чтобы правильно реагировать на давление?</p> <p>8. Назовите способ стимуляции партнера к более активному участию в переговорном процессе.</p> <p>9. Когда переговоры считаются проигранными?</p> <p>10. Чем отличается манипуляция от аргументации?</p> <p>11. Закончите высказывание Артема Скобёлкина: «Клиент всегда прав, а если он не прав, то...».</p> <p>12. Чем конфликт отличается от ссоры?</p> <p>13. Главное правило разрешение конфликта – _____.</p> <p>14. Перечислите формы поведения в конфликте (концепция Томаса Кеннетта).</p> <p>15. Назовите правила, улучшающие коммуникацию.</p> <p>16. Зачем нужны регламенты?</p> <p>17. Как внедрять нововведения?</p> <p>Ознакомившись с материалами, связанными с деятельностью дизайн-студии Артемия Лебедева, определите тип её корпоративной и стиль руководства, аргументируйте свою точку зрения.</p> <p>Корпоративная культура.pdf</p>
<p>контрольная работа</p>	<p>1. Что такое персональный имидж?</p> <p>2. Какие функции он выполняет?</p> <p>3. Какие группы качеств его определяют (концепция В.М. Шепеля)?</p> <p>4. Какие элементы образуют структуру имиджа (концепция А.Ю. Панасюка)?</p> <p>5. В чем отличие между имиджем и стилем?</p> <p>6. Перечислите средства деловой самопрезентации.</p> <p>7. Какие инструментальные среды используются для создания e-портфолио?</p> <p>Учитывая указания экспертов, подготовьте и продемонстрируйте свое портфолио, которое должно включать в себя учебно-научный аспект в качестве обязательной составляющей, всё остальное – факультативно.</p> <p>Деловая имиджология.pdf</p>
<p>мероприятие промежуточной аттестации (зачет за семестр I)</p>	<p>1. Характеристики деловых коммуникаций</p> <p>2. Деловой этикет</p> <p>3. Деловая этика</p> <p>4. Дресс-код, проксемика, ольфактроника</p> <p>5. Кинесика, такесика, паравербалика</p> <p>6. Бизнес-подарки</p> <p>7. Правила поведения в ресторане, театре, кинотеатре</p> <p>8. Речевые жанры в деловых коммуникациях</p> <p>9. Визитные карточки</p> <p>10. Деловая документация</p> <p>Вопросы к зачету 1.pdf</p>
<p>мероприятие промежуточной аттестации (зачет за семестр II)</p>	<p>11. Публичная речь</p> <p>12. Электронная презентация</p> <p>13. Инфографика и визуализация в деловых коммуникациях</p> <p>14. Модели корпоративной культуры</p> <p>15. Элементы фирменного стиля</p> <p>16. Переговоры в деловых коммуникациях</p> <p>17. Конфликты в деловых коммуникациях</p> <p>18. Стили руководства и лидерства</p> <p>19. Деловой имидж</p> <p>20. Портфолио</p> <p>Вопросы к зачету 2.pdf</p>

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.
3. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.

б) дополнительная литература:

1. Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации [Текст] учебник для вузов по направлению "Менеджмент" и др. Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Москва: КНОРУС, 2020. - 299, [1] с. ил.
2. Деловое общение. Деловой этикет [Текст] учеб. пособие для вузов авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 431 с. ил.
3. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.
4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение [Текст] учебник и практикум для вузов И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - 2-е изд. - М.: Юрайт, 2018. - 246, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Деловое общение: рабочая тетрадь / составитель Л.В. Канаева. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015. – 29 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с. https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-406846#page/1
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2016. – 370 с. https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-387814#page/1

3	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Спивак В.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 460 с. https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-406586#page/1
4	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 118 с. https://urait.ru/viewer/delovaya-etika-i-etiket-395832#page/1
5	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. https://urait.ru/viewer/delovoe-obschenie-411872#page/1
6	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. https://urait.ru/viewer/russkiy-yazyk-v-delovoy-dokumentacii-450968#page/1

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Зачет, диф. зачет	505 (16)	компьютерная техника
Практические занятия и семинары	505 (16)	компьютерная техника
Пересдача	505 (16)	компьютерная техника