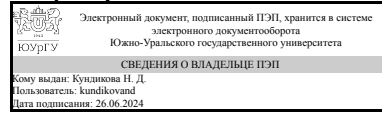


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



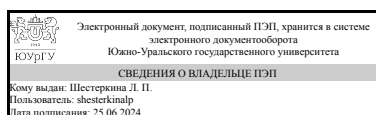
Н. Д. Кундикова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.20.01 Деловые коммуникации  
для направления 03.03.01 Прикладные математика и физика  
уровень Бакалавриат  
профиль подготовки Прикладные математика и физика  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Журналистика, реклама и связи с общественностью

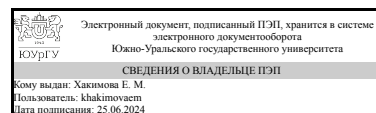
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 03.03.01 Прикладные математика и физика, утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 890

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



Л. П. Шестеркина

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



Е. М. Хакимова

## 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 одного семестра, форма промежуточной аттестации - зачет.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языке(-ах)	Знает: правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Умеет: воспроизводить правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Имеет практический опыт: применения правил коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Иностранный язык	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, Специальный английский язык

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

Дисциплина	Требования
Иностранный язык	Знает: основные нормы современного английского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические,

	стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей английского языка. Умеет: использовать основные нормы современного английского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей английского языка. Имеет практический опыт: использования основных норм современного английского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и системы функциональных стилей английского языка.
--	---

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		2	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32	
Лекции (Л)	0	0	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75	
Изучение информации по проблеме "Деловая риторика" для выполнения заданий на практическом занятии.	8	8	
Изучение информации по проблеме "Деловая имиджелогия" для выполнения заданий на практическом занятии.	7	7	
Подготовка к зачету	12,75	12,75	
Изучение информации по проблеме "Корпоративная культура" для выполнения заданий на практическом занятии.	8	8	
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Базовые концепты курса	2	0	2	0
2	Невербальные средства деловых коммуникаций	4	0	4	0
3	Вербальные средства деловых коммуникаций	4	0	4	0
4	Визитные карточки	2	0	2	0

5	Деловая документация	4	0	4	0
6	Деловая риторика	6	0	6	0
7	Корпоративная культура	4	0	4	0
8	Деловой имидж	4	0	4	0
9	Деловые коммуникации в кризисных условиях	2	0	2	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	1
2	1	Деловая этика и этикет	1
4	2	Дресс-код, проксемика, ольфактроника	1
5	2	Кинесика, такесика, паравербалика	1
6	2	Бизнес-подарки	1
7	2	Правила поведения в ресторане, театре, кинотеатре	1
8	3	Речевой этикет	1
9	3	Приветствие, знакомство, совет и предложение, согласие и отказ	1
10	3	Комплимент, благодарность, поздравление, приглашение, извинение	1
11	3	Критика, прощание, соболезнование	1
12	4	Визитные карточки	2
13	5	Документ, его функции, системы документации	2
14	5	Заявление, объяснительная записка, характеристика	2
15	6	Публичная речь	2
16	6	Электронная презентация	2
17	6	Инфографика и визуализация в деловых коммуникациях	2
18	7	Модели корпоративной культуры	1
19	7	Переговоры в деловых коммуникациях	1
20	7	Конфликты в деловых коммуникациях	1
21	7	Стили руководства и лидерства	1
22	8	Основы деловой имиджологии	2
23	8	Портфолио	2
24	9	Деловые коммуникации в кризисных условиях	2

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Изучение информации по проблеме "Деловая риторика" для выполнения	Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник	2	8

заданий на практическом занятии.	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).		
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).	2	7
Подготовка к зачету	Деловой этикет с Еленой Лебедевой. - <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Nfvq7_8K1ps">https://www.youtube.com/watch?v=Nfvq7_8K1ps</a> и др. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – С. 10–118, 391–429. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2016. – С. 9–75, 113–211, 245–318. Спивак В.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – С. 124–172, 297–330.	2	12,75
Изучение информации по проблеме "Корпоративная культура" для выполнения заданий на практическом занятии.	Деловое общение: рабочая тетрадь / составитель Л.В. Канаева. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015. – С. 20–23. 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. – 460 с. (глава 11 «Конфликты в процессе деловых коммуникаций», с. 421–458).	2	8

**6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	2	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу "Деловые коммуникации, этикет, этика"	1	10	Задание содержит 7 вопросов и тему для эссе. Ответ на вопрос задания - 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.	зачет
2	2	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу "Невербальные средства деловых коммуникаций"	1	20	Задание содержит 20 вопросов - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме.	зачет
3	2	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу "Вербальные средства в деловых коммуникациях"	1	10	Задание содержит 10 вопросов - 1 балл за каждый правильный в письменной форме.	зачет
4	2	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу "Визитные карточки"	1	10	Работа включает в себя 7 вопросов и задание на разработку макета визитной карточки. Ответ на вопрос 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	зачет

						и оформлении необходимых вербальных и визуальных элементов допущены существенные ошибки; 0 баллов - работа не выполнена.	
5	2	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу "Деловая документация"	1	10	Работа включает 6 вопросов и задания по редактированию объяснительной записки и составлению характеристики. Ответ на вопрос задания - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Редактирование объяснительной записки – 1 балл, если переработанный текст соответствует рекомендациям стандарта. Составление характеристики: 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.	зачет
6	2	Текущий контроль	Опрос и доклад по разделу "Деловая риторика"	1	20	Работа включает 14 вопросов и задания по подготовке публичной речи и презентации. Ответ на вопрос 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;	зачет

						0 баллов - работа не выполнена.	
7	2	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу "Инфографика и визуализация в деловых коммуникациях"	1	10	Работа содержит 7 вопросов и задание по анализу инфографики. Ответ на вопрос задания - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Оценка анализа инфографики: 3 балла - убедительная аргументация с учетом комментариев А. Скворцова, логичность, структурированность; 2 балла - убедительная аргументация без учета комментариев А. Скворцова, логичность, структурированность; 1 балл - работа выполнена, в аргументации и презентации есть существенные ошибки, комментарии эксперта не учтены; 0 баллов - работа не выполнена.	зачет
8	2	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу "Корпоративная культура"	1	20	Работа содержит 17 вопросов и задание по анализу корпоративной культуры в дизайн-студии Артемия Лебедева. Ответ на вопрос задания - 1 балл за каждый правильный ответ в письменной форме. Оценка 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.	зачет
9	2	Текущий контроль	Опрос и портфолио по разделу "Деловая имиджелогия"	1	10	Работа содержит 7 вопросов и задание по разработке портфолио. Ответ на вопрос задания - 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;	зачет



						0 баллов - работа не выполнена.	
10	2	Промежуточная аттестация	Задание на зачете: вопрос из списка по выбору преподавателя (2-й семестр)	-	5	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.	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Промежуточная аттестация может быть выставлена по результатам текущего контроля при условии выполнения заданий на 60% и более. 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 электронную ведомость ставится зачет.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-4	Знает: правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-4	Умеет: воспроизводить правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-4	Имеет практический опыт: применения правил коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. 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. Деловое общение. Деловой этикет [Текст] учеб. пособие для вузов авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 431 с. ил.
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст] учеб. пособие О. А. Баева. - 5-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2005. - 367 с.
3. Мальханова, И. А. Деловое общение [Текст] учеб. пособие для вузов И. А. Мальханова. - 5-е изд. - М.: Академический проект : Трикста, 2007. - 221 с.

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

1. Деловое совершенство Прил. к журн. "Стандарты и качество": 16+ РИА "Стандарты и качество" журнал. - М., 2006-
2. Управление персоналом деловой журн. АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез" журнал. - М., 1996-

### 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:

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

## 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. <a href="https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-555623#page/1">https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-555623#page/1</a>
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. <a href="https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-">https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-</a>

			535858#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. <a href="https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-536170#page/1">https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-536170#page/1</a>
4	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. <a href="https://urait.ru/viewer/delovoe-obschenie-534431#page/1">https://urait.ru/viewer/delovoe-obschenie-534431#page/1</a>
5	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. <a href="https://urait.ru/viewer/russkiy-yazyk-v-delovoy-dokumentacii-536876#page/1">https://urait.ru/viewer/russkiy-yazyk-v-delovoy-dokumentacii-536876#page/1</a>
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-507-47988-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. <a href="https://e.lanbook.com/book/362888">https://e.lanbook.com/book/362888</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. -Paint.NET(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -База данных rolpred (обзор СМИ)(бессрочно)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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