

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра маркетинга

Авторы-составители: **Новикова Ксения Владимировна
Пьянков Виталий Владимирович
Ежова Лариса Сергеевна
Антинескул Екатерина Александровна**

Рабочая программа дисциплины
БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ
Код УМК 86921

Утверждено
Протокол №10
от «03» июня 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Бизнес-коммуникации

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.03.06** Торговое дело
направленность Маркетинг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Бизнес-коммуникации** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.03.06 Торговое дело (направленность : Маркетинг)

ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий

ПК.6 способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.03.06 Торговое дело (направленность: Маркетинг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	11
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	42
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (11 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Бизнес-коммуникации

В рамках изучения факультатива рассматриваются направления коммуникаций с целевой аудиторией, этические вопросы в области маркетинговых коммуникаций и учитывает специфику различий культурной интерпретации эффективной маркетинговой коммуникационной политики.

Входной контроль

Осуществляется проверка коммуникационных навыков студентов: выступление межличностное взаимодействие и уровень разговорного английского языка

Проверяется знание терминов. Объект, предмет, коммуникации. Виды коммуникационного пространства. Модель процесса коммуникации.

Классификация коммуникаций.

Тема 1. Теоретические аспекты бизнес-коммуникаций

Лекции

Different aspects of the word "Business". Modern definition of business. Concepts and activities of business.

Various parts of business: production, distribution, buying, sale of goods (retailing), services for a profit.

Introducing and making arrangements. Telephoning. Repeat business. Code of practice. Customer care. Making an offer

Ссылка на 1 материал к теме 1: <https://yadi.sk/d/kpoWW10Q-xs0JA>

Ссылка на 2 материал к теме 1: <https://yadi.sk/d/VP0HG1B9yAeWeQ>

Практические занятия/семинары

Объекты для обсуждения: Business writing: forms (a membership form), messages, notices

Ссылка на практическую работу студента к теме 1: https://yadi.sk/i/_w-W7F9PDfRn8A

Самостоятельная работа студента

Повторение лекционного материала. Работа с англо-русским, русско-английским словарями, работа со справочными материалами.

Тема 2. Деловая коммуникация

Лекции

A business agreement. Stages of negotiations. Targets for the negotiations and negotiating techniques. What are good negotiators like?

Ссылка на 1 материал к теме 2: <https://yadi.sk/d/mtxdFkCpPietqA>

Ссылка на 2 материал к теме 2: <https://yadi.sk/d/2AuYupYSECcupA>

Практические занятия/семинары

Объекты для обсуждения: Business writing: faxes, telexes, memo reports, e-mails.

Ссылка на материал к теме 2: https://yadi.sk/i/MLZg_BhZOI228w

Самостоятельная работа студента

Повторение лекционного материала. Работа с англо-русским, русско-английским словарями, работа со справочными материалами.

Тема 3. Организационные коммуникации

Лекция

Make-up of a Business letter. Abbreviations. Simple commercial letter and its parts. Enquiries. Offers. Orders. Claims. Contract for Sale / Purchase of goods.

Ссылка на 1 материал к теме 3: <https://yadi.sk/d/EGFn8ayzuYZjlg>
Ссылка на 2 материал к теме 3: <https://yadi.sk/d/SO0AH85kOxKSYQ>

Практические занятия/семинары

Объекты для обсуждения: Business writing: job advertisement, curriculum vitae

Самостоятельная работа студента

Повторение лекционного материала. Работа с англо-русским, русско-английским словарями, работа со справочными материалами.

Тема 4. Маркетинговые коммуникации

Лекции

Types of products. Product's features and characteristics. A sales presentation at the exhibition. Chemical products. Marketing. Marketing mix. Describing target markets. Advertising as an important element of the marketing functions. Different media for advertising. Analyzing advertisements.

Ссылка на 1 материал к теме 4: https://yadi.sk/d/9OMdW3FF_LZhaQ

Ссылка на 2 материал к теме 4: <https://yadi.sk/d/SSBmzp6CKiAF6Q>

Практические занятия/семинары

Объекты для обсуждения: Business writing: a letter of complaint to the Advertising Standards Authority.

Самостоятельная работа студента

Повторение лекционного материала. Работа с англо-русским, русско-английским словарями, работа со справочными материалами.

Тема 5. Бизнес-коммуникации в управлении персоналом

Лекции

Business fields of careers: management, marketing accounting, finance, data processing. Management styles. Forms of internal recruitment. Recruitment from outside the organization. Choosing your first job. Making an interview.

Ссылка на материал к теме 5: <https://yadi.sk/d/k744WVCHA8WrRA>

Практические занятия/семинары

Объекты для обсуждения: Business writing: application form, a letter of application.

Самостоятельная работа студента

Повторение лекционного материала. Работа с англо-русским, русско-английским словарями, работа со справочными материалами.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 523 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00847-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/433061>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/426318>

Дополнительная:

1. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 523 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00847-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/433061>
2. Каверин, Б. И. Ораторское искусство : учебное пособие для вузов / Б. И. Каверин, И. В. Демидов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 255 с. — ISBN 5-238-00747-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/71204>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.correctenglish.ru/business/terms/> Словарь

<https://www.englishdom.com/blog/biznes-leksika-i-slova-v-anglijskom-yazyke/> Словарь

<https://www.study.ru/article/lexicology/slovar-angliyskih-zaimstvovaniy-biznes-terminy> Словарь

https://www.youtube.com/channel/UCE0Nc_YEB74w0TLVPDNUkEA Видео материал

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Бизнес-коммуникации** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
2. Доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
3. Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
4. Офисный пакет приложений;
5. Приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов;
6. Программы для демонстрации видео материалов (проигрыватель);
7. Программа для просмотра интернет контента (браузер);
8. Облачные сервисы, размещенные в сети Интернет в свободном доступе и не требующие лицензионной платы: Trello.com, ZOOM//jitsi, GoogleDocs;
9. Редактор файлов от Яндекс.Диск, Google;
10. Социальные сети: VK/Facebook/Instagram/YouTube.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Лекционные занятия - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
2. Занятий семинарского типа (семинары, практические занятия) - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
3. Самостоятельная работа - аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.
4. Текущий контроль - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
5. Индивидуальные и групповые консультации - аудитория, оснащенная презентационной техникой

(проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

В случае инклюзивного обучения занятия будут проводиться в корпусе 8, имеющем пандус, лифт.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Бизнес-коммуникации**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p>	<p>Уметь: эффективно общаться с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p>	<p align="center">Неудовлетворител не знает и не умеет использовать способы к эффективного общения с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p> <p align="center">Удовлетворительн знает способы к эффективного общения с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p> <p align="center">Хорошо знает и умеет, допуская ошибки, использовать способы к эффективного общения с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p> <p align="center">Отлично знает и умеет использовать способы к эффективного общения с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p>
<p>ПК.6 способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение</p>	<p>Знать: содержание и последовательность осуществления договорной работы Уметь определять методы выбора деловых партнеров , проводить с ними деловые переговоры , заключать договоры и контролировать их выполнение.</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не знает содержание и последовательность осуществления договорной работы Не умеет определять методы выбора деловых партнеров , проводить с ними деловые переговоры, заключать договоры и контролировать их выполнение.</p> <p align="center">Удовлетворительн Знает содержание и последовательность осуществления договорной работы Не умеет определять методы выбора деловых партнеров , проводить с ними деловые переговоры, заключать договоры и контролировать их выполнение.</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает, допуская ошибки, содержание и последовательность осуществления договорной работы Умеет, допуская ошибки, определять методы выбора деловых партнеров , проводить с ними деловые переговоры , заключать договоры и контролировать их выполнение.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает содержание и последовательность осуществления договорной работы Умеет определять методы выбора деловых партнеров , проводить с ними деловые переговоры , заключать договоры и контролировать их выполнение.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Входной контроль Входное тестирование	Знать: Понятие и виды коммуникации. Объект, предмет, коммуникации. Виды коммуникационного пространства. Модель процесса коммуникации. Классификация коммуникаций.
ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий	Тема 1. Теоретические аспекты бизнес-коммуникаций Письменное контрольное мероприятие	- знать основные направления деловой коммуникации; - знать специфику межличностного общения в бизнес-коммуникациях.
ПК.6 способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий	Тема 3. Организационные коммуникации Письменное контрольное мероприятие	- знать основные направления деловой коммуникации; - знать специфику межличностного общения в бизнес-коммуникациях.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.6 способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение</p> <p>ОПК.10 способность к эффективному общению с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий</p>	<p>Тема 5. Бизнес-коммуникации в управлении персоналом</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>-уметь эффективно общаться с потребителем товаров и услуг на основе знаний его потребностей и современных рыночных технологий.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Входной контроль

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
81-100% правильных ответов	6
61-80% правильных ответов	4
41-60% правильных ответов	3
менее 41% правильных ответов	2

Тема 1. Теоретические аспекты бизнес-коммуникаций

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
81-100% правильных ответов	30
61-80% правильных ответов	23
41-60% правильных ответов	17
менее 41 % правильных ответов	14

Тема 3. Организационные коммуникации

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
81-100% правильных ответов	30
61-80% правильных ответов	23
41-60% правильных ответов	17
менее 41% правильных ответов	14

Тема 5. Бизнес-коммуникации в управлении персоналом

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Содержательность материала	8
Обозначение причинно-следственных связей проблем и результатов деятельности предприятия	8
Наличие результатов анализа проблемного вопроса - развернутая аналитическая записка (не менее 3 стр.)	8
Корректность выборки предложений по решению обозначенных проблем	4
Актуальность рассматриваемого вопроса	4
Наличие экономического обоснования предложений	4
Структурное изложение изучаемого вопроса	4