

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 30 ноября 2022 г. №13)

**Рабочая программа дисциплины**  
**«КОММУНИКАЦИИ В ТОРГОВЛЕ»**

Уровень высшего образования  
Бакалавриат

Направление подготовки  
38.04.06 «Торговое дело»

Направленность образовательной программы  
«Управление торговой и логистической деятельностью»

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная, очно-заочная

Нижний Новгород  
2023 год

## Лист актуализации

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель президиума Ученого Совета ННГУ

14 декабря 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании президиума Ученого совета ННГУ им. Н.И. Лобачевского

---

Протокол от 14 декабря 2021 г. № 4

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_ \_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

---

Протокол от \_\_ 20\_\_ г. № \_\_  
Зав. кафедрой \_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_ \_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

---

Протокол от \_\_ 20\_\_ г. № \_\_  
Зав. кафедрой \_\_

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.ДВ.09.02 «Коммуникации в торговле» относится к части ООП направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», формируемой участниками образовательных отношений.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1 <sub>УК-4</sub> Использует государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации ИД-2 <sub>УК-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках ИД-3 <sub>УК-4</sub> Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	<b>Знать</b> основные источники получения профессиональной информации, в том числе, на иностранных языках. <b>Уметь</b> реализовывать на практике оформление письменных сообщений в соответствии с требованиями <b>Владеть</b> навыками краткого письменного изложения сути направлений деятельности	практическое задание, тест
<b>ПК-5</b> Способен реализовывать функции комплексного маркетинга организации	ИД-1 <sub>ПК-5</sub> Реализует программы разработки новых, в т.ч. инновационных товаров ИД-2 <sub>ПК-5</sub> Реализует ассортиментную политику организации, в т.ч. в сфере торговли ИД-3 <sub>ПК-5</sub> Реализует политику ценообразования организации, в т.ч. в	<b>Уметь:</b> применять функции маркетинга в деятельности предприятия <b>Знать:</b> основные акценты и достижения в области современного управления маркетинговой деятельностью <b>Владеть:</b> навыками использования методов, приемов,	практическое задание, кейс, собеседование

	сфере торговли ИД-4 ПК-5 Осуществляет распределение товаров в организации, в т.ч. в сфере торговли ИД-5 ПК-5 Реализует стратегию продвижения товаров в организации, в т.ч. в сфере торговли	инструментария современно-го маркетинга	
--	---	---	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ	___ ЗЕТ
<b>Часов по учебному плану</b>	108	108	
<b>в том числе</b>			
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	43	17	
- занятия лекционного типа	14	8	
- занятия семинарского типа ( практические занятия / лабораторные работы)	28	8	
<b>КСР</b>	1	1	
<b>самостоятельная работа</b>	65	91	
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>	-	-	

#### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе				Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них				
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего	

	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная
Тема 1. Коммуникации: виды и особенности	26	26		2	2		8	2					10	4		16	22
Тема 2. Коммуникативные процессы в торговле	28	26		4	2		8	2					12	4		16	22
Тема 3. Имидж торгового предприятия как результат коммуникативных процессов	28	26		4	2		8	2					12	4		16	22
Тема 4. Деловые партнеры и ведение переговоров	25	29		4	2		4	2					8	4		17	25
КСРИФ	1	1					1	1									
Промежуточная аттестация – зачет (5 час)																	
Итого	108	108		14	8		28	8					42	16		65	91

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий и теста.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 4 часа.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: управление информационно-коммуникационной деятельностью предприятия (организации); анализ, оценка и прогнозирование результатов профессиональной деятельности организации (предприятия), анализ и оценка бизнес-среды организации (предприятия); подготовка исходных данных для проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятия.

- компетенций

ПК-5. Способен реализовывать функции комплексного маркетинга организации.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках практических занятий и индивидуальных консультаций.

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Для контроля знаний, умений и владений на лекционных и практических занятиях возможно использование следующих методов: устный опрос, письменный опрос, практическая проверка знаний, тестирование, кейс-задачи, контрольная работа, самоконтроль и самопроверка, самостоятельная поисковая деятельность. Контроль может осуществляться аудиторно и внеаудиторно.

Контроль, знаний, умений и владений проводится в процессе изучения дисциплины.

Итоговое испытание проводится в форме зачета. В разработанных вопросах к зачету отражены основные составляющие разделов дисциплины.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин.

Цель самостоятельной работы - подготовка и формирование способностей, навыков, умений и владений обучающихся к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию. Самостоятельная работа способствует формированию аналитического и творческого мышления, совершенствует способы организации исследовательской деятельности, воспитывает целеустремленность, системность и последовательность в работе студентов, развивает у них навык завершать начатую работу.

Виды самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой;
- изучение категориального аппарата дисциплины;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовка к экзамену;
- работа в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.

Работа с основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям и материалам периодических изданий. Работа с литературой предусматривает конспектирование наиболее актуальных и познавательных материалов. Это не только мобилизует внимание, но и способствует более глубокому осмыслению материала, его лучшему запоминанию, а также позволяет студентам проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации. Таким образом, конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, которая требует от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую литературу для учебной и научной работы, уметь обращаться с предметными каталогами и библиографическим справочником библиотеки.

Изучение категориального аппарата дисциплины.

Изучение и осмысление экономических категорий требует проработки лекционного материала, выполнения практических заданий, изучение словарей, энциклопедий, справочников.

Индивидуальная самостоятельная работа студента направлена на овладение и грамотное применение экономической терминологии в области компьютерного моделирования.

Самостоятельное изучение тем дисциплины.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем изучаемой дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, умений и навыков, всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов определенной темы направлено на более глубокое усвоение основных категорий экономической теории, понимание экономических процессов, происходящих в обществе, совершенствование навыка анализа теоретического и эмпирического материала.

Подготовка к зачету.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проходит в виде зачета. Условием успешного прохождения промежуточной аттестации является систематическая работа студента в течение семестра. В этом случае подготовка к зачету является систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

Рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы.

Желательно спланировать трехкратный просмотр материала перед зачетом. Во-первых, внимательное чтение с осмыслением, подчеркиванием и составлением краткого плана ответа. Во-вторых, повторная проработка наиболее сложных вопросов. В-третьих, быстрый просмотр материала или планов ответов для его систематизации в памяти.

Самостоятельная работа в библиотеке.

Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом.

Это работа предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов:

- а) получение книг для подробного изучения в течение семестра на научном абонементе;
- б) изучение книг, журналов, газет - в читальном зале;
- в) возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;
- г) получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам. Необходимо помнить об оформлении ссылок на Интернет-источники.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов преподавателю целесообразно использовать следующие виды деятельности:

- консультации,
- выдача заданий на самостоятельную работу,
- информационное обеспечение обучения,
- контроль качества самостоятельной работы студентов.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс («Коммуникации в торговле», <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10212>), созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникации в торговле», включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине «Коммуникации в торговле»

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического	Уровень знаний ниже минималь-	Минимально допустимый уровень зна-	Уровень знаний в объеме, соответствую-	Уровень знаний в объеме, соответствую-	Уровень знаний в объеме, соответствую-	Уровень знаний в объеме, превышаю-

	материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	ных требований. Имели место грубые ошибки.	ний. Допущено много негрубых ошибок.	ющем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	щем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	ющем программе подготовки, без ошибок.	щем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.  Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.  Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки  при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»



	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции согласно РПД
1. Понятие коммуникаций и их место в организации торговли	УК-4
2. Коммуникационный подход в управлении	УК-4
3. Использование коммуникаций при управлении персоналом торговой организации	УК-4
4. Взаимосвязь коммуникаций и корпоративной культуры	УК-4
5. Виды и задачи маркетинговых коммуникаций в торговле	УК-4
6. Коммуникации как инструмент разрешения конфликтов	УК-4
7. Невербальные коммуникации и их использование в торговле (мерчандайзинг)	УК-4
8. Межличностные коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности в торговле	УК-4
9. Групповые коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности в торговле	УК-4
10. Организационные коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности в торговле	УК-4
11. Понятие коммуникативного процесса и примеры коммуникативных процессов в торговле	ПК-5
12. Коммуникативный процесс как один из бизнес-процессов торгового предприятия.	ПК-5
13. Структура коммуникативного процесса.	ПК-5
14. Барьеры в процессе коммуникации и направления их преодоления	ПК-5
15. Влияние культуры организации на формирование коммуникативных процессов	ПК-5
16. Коммуникативная компетентность сотрудников и методы ее развития	ПК-5
17. Влияние информационных технологий на развитие коммуникативных бизнес-процессов в торговле.	ПК-5
18. Влияние информационных технологий на коммуникативные процессы при проведении маркетинговых исследований	ПК-5
19. Влияние информационных технологий на коммуникативные процессы при продвижении товара	ПК-5
20. Влияние информационных технологий на коммуникативные процессы при управлении персоналом торговой организации	ПК-5
21. Этика бизнеса и ее значение для развития торговой организации	ПК-5
22. Имидж и репутация торговой организации	ПК-5
23. Факторы, формирующие имидж торговой организации	ПК-5
24. Элементы имиджа торговой организации	ПК-5
25. Корпоративная социальная ответственность торговой организации как процесс установления коммуникации с целевыми аудиториями	ПК-5
26. Целевые аудитории корпоративной социальной ответственности	ПК-5
27. Основные элементы корпоративной социальной ответственности	ПК-5

28. Задачи коммуникаций и целевые аудитории при развитии персонала организации	ПК-5
29. Задачи коммуникаций и целевые аудитории при осуществлении охраны труда	ПК-5
30. Задачи коммуникаций и целевые аудитории при социально ответственной реструктуризации	ПК-5
31. Задачи коммуникаций и целевые аудитории при проведении природоохранной деятельности	ПК-5
32. Задачи коммуникаций и целевые аудитории в ходе развития местного сообщества	ПК-5
34. Задачи коммуникаций и целевые аудитории при осуществлении социально ответственного инвестирования	ПК-5
35. Практика использования благотворительности для формирования имиджа организации	ПК-5
36. Практика использования волонтерства при формировании имиджа организации	ПК-5
37. Практика спонсорства при формировании имиджа организации	ПК-5
38. Нефинансовая отчетность и стандарты как специфические источники информации о торговой организации	ПК-5
39. Практика использования грантов при формировании имиджа организации	ПК-5
40. Социально ориентированный маркетинг в коммуникативных процессах организации	ПК-5
41. Личность в процессе переговоров с партнерами и клиентами торговой организации	ПК-5
42. Методы получения знаний о личности в ходе переговоров	ПК-3
43. Профиль клиента и его использование при организации коммуникативных процессов	ПК-5
44. Организация как участник переговоров	ПК-5
45. Психологические типы организации	ПК-5
46. Источники информации о деловом партнере – организации	ПК-5
47. Определение профиля конкурентов и его использование для эффективной коммуникации	ПК-5
48. Публичные выступления менеджера в деятельности торговой организации и их основные правила	ПК-5
49. Психологические особенности массовой аудитории	ПК-5
53. Сущность и примеры конфликтов в деятельности торговой организации и их структура	ПК-5
54. Особенности поведения менеджера в конфликтной ситуации	ПК-5
55. Разрешение межличностных конфликтов в деятельности организации	ПК-5
56. Возможности влияния на поведение участников конфликта	ПК-5

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

**1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:**

- а) общения
- б) понимания
- в) восприятия

**2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:**

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса

**3. Прямое деловое общение характеризуется:**

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

**4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:**

- а) модели поведения

- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

**5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:**

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

**6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:**

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

**7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:**

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

**8. Цель формального приема в начале переговоров:**

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

**9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:**

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

**10. Коммуникативная сторона общения:**

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

### **5.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4**

Создайте текст слайда, сопровождающий фрагмент выступления начальника службы управления персоналом.

«Основными целями запуска проекта формирования кадрового резерва в ЗАО “Машхолдинг”» являются.

Достижение следующего соотношения по заполнению новых и освободившихся вакансий: 80% — участниками программы кадрового резерва, 20% — кандидатами, пришедшими в компанию со стороны.

Создание системы поддержания такого соотношения, включая проведение ежегодных мероприятий по повышению квалификации сотрудников-резервистов (согласно индивидуальным программам развития) и ежегодного набора новых перспективных специалистов холдинга в программу кадрового резерва (согласно утвержденному заранее необходимому количеству резервистов по каждой из должностей)».

### **Типовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-5**

Выберите самостоятельно или по рекомендации преподавателя торговую организацию. Изучите материалы и отзывы о предприятии, представленные в свободном доступе. При возможности посетите торговые точки организации. Ответьте на следующие вопросы:

1. Какие каналы коммуникации с клиентами использует организация? Какие виды коммуникаций задействованы? Отличается ли этот набор от практики конкурентов? Насколько интенсивно используются разные каналы коммуникаций?

2. По имеющимся у вас отзывам, каков имидж организации? Как воспринимается организация клиентами, работниками, партнерами? Какие отзывы преобладают: позитивные, негативные, нейтральные?

3. Работает ли организация над своим имиджем? Применяются ли в ее практике инструменты корпоративной социальной ответственности? Если да, то какие? Если нет, то какие вы могли бы предложить к использованию?

### **Кейс для оценки сформированности компетенции ПК-5**

Научно-технический прогресс породил такой бизнес, как интернет-кафе, но сегодня для широкой публики открыт легкий доступ во Всемирную сеть практически из любого места — дома, офиса и даже со скамейки в парке. Интернет-кафе действительно все время конкурировали не столько между собой, сколько с альтернативными способами выхода в Сеть. Общий прирост интернет-аудитории в России никак не способствует их процветанию: численность клиентуры интернет-кафе остановилась на уровне 2,4-2,5 миллиона человек. Однако в регионах у этого бизнеса еще есть потенциал развития. Небольшие провинциальные города, где интернет-кафе по-прежнему остаются самым популярным способом выхода во Всемирную паутину. Рыночная ситуация заставляет интернет-кафе прибегать к совместительству с другими видами бизнеса для повышения рентабельности. Сложность в том, что каждый дополнительный бизнес имеет свою специфику и отвлекает ресурсы от основного. Оператору интернет-кафе не всегда выгодно и интересно заниматься непрофильными направлениями.

Задание: Предложить варианты совмещения интернет-кафе с другими видами бизнеса для повышения популярности подобных заведений среди населения.

### **Вопросы к собеседования для оценки сформированности компетенции ПК-5**

1. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
2. Вербальные средства делового общения.
3. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
4. Приемы активного слушания в деловом общении.
5. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
6. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
7. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
8. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
9. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
10. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
11. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
12. Организация и проведение делового совещания.
13. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины** **Основная литература**

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>

2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>

#### **Дополнительная литература**

1. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, Н. Г. Швед. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 486 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3061-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484940>

2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587>

#### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Прикладное программное обеспечение Microsoft Office Professional
3. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

#### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютер преподавателя с возможностью подключения к сети Интернет, экран для демонстрации и проектор, компьютеры для студентов с возможностью подключения к сети Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 38.03.06 «Торговое дело», направленность (профиль) программы бакалавриата «Управление торговой и логистической деятельностью».

Авторы:

к.э.н., доцент  
кафедры торгового дела

Н.Г. Копасовская

к.с.н., доцент  
кафедры торгового дела

Н.Ю. Журавлева

Рецензент:

зам. генерального директора по инновациям  
ООО «Алюминика»

Н.В. Милов

Заведующий кафедрой  
торгового дела  
д.э.н., профессор

О.В. Чкалова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.