

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»  
Философский факультет

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
Орлов М.О.

"1" сентября 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Направления подготовки бакалавриата**

51.03.01 Культурология

**Квалификация (степень) выпускника**

Бакалавр

**Форма обучения**

Заочная

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Серебрякова М.А.		1.09.2021
Председатель НМК	Богатов М.А.		1.09.2021
Заведующий кафедрой	Листвина Е.В.		1.09.2021
Специалист Учебного управления			

Саратов, 2021

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование профессиональной компетентности бакалавра на основе овладения знаниями теоретических и прикладных моделях коммуникации, многообразии проявления аудио-визуальной информации в истории культуры и цивилизации для успешной реализации гуманистического потенциала в профессиональной сфере.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам Блока Б1.О.14 «Дисциплины (модули)» Обязательная часть. Изучение данной дисциплины запланировано в 10 семестре.

Содержание дисциплины логично дополняет учебно-методическую структуру учебного плана, представленных в нем дисциплин: «Этика», «История отечественной культуры», «Профессиональная этика», «Охрана культурного наследия».

Изучаемые дисциплиной явления имеют системный характер и не могут быть объяснены с одной точки зрения. Совместная деятельность людей требует наличия единых или разделяемых всеми участниками ценностей, обеспечивающих оптимальные модели деловой коммуникации. Профессионализм в этой сфере включает соответствующее образование. Поэтому курс призван помочь обучающемуся в выработке знания, дающего возможность прогнозировать и формировать факторы успешных деловых коммуникаций в том числе в процессе обучения и воспитания.

## Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ОПК-3</b> Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и профессиональной этики	<b>И.ОПК-3.1.</b> Имеет представление о требованиях профессиональных стандартов и профессиональной этики <b>И.ОПК-3.2.</b> Взаимодействует с другими участниками профессиональной деятельности при решении производственных задач на основе норм профессиональных	<b>Знать</b> требования и нормы профессиональных стандартов и профессиональной этики в деловой коммуникации <b>Уметь</b> применять в профессиональной деятельности при решении производственных задач знания профессиональных стандартов в области профессиональной этики, знание делового этикета

	<p>стандартов и профессиональной этики</p> <p><b>И.ОПК-3.3.В</b> профессиональной деятельности руководствуется требованиями профессиональных стандартов и профессиональной этики, транслирует эти требования и представления об их ценности в профессиональное сообщество</p>	<p><b>Владеть</b> этическим контентом делового общения; нормами профессионального этикета и деловой коммуникации.</p>
<p><b>ПК-5</b></p> <p>Способен и готов к осуществлению воспитательной деятельности</p>	<p><b>И.ПК-5.1.</b> Обладает педагогическим знанием по разным направлениям (педагогическое, психолого-социальное, индивидуально-консультирующее и организационно-координирующее) в ходе преподавания хранения музейных ценностей; применяет традиционные и инновационные формы и методы воспитательной работы; осведомлен в отношении принятых правовых нормы социально-педагогической деятельности;</p> <p><b>И.ПК-5.2.</b> Выстраивает модель социального взаимодействия субъектов воспитания и обучения в рамках учебного курса по музейной деятельности, разрабатывает и решает задачи в работе по профессиональному самоопределению обучающихся, подготавливает их к сознательному выбору профессии; формирует основания для патриотически настроенной и нравственно уверенной в себе личности;</p> <p><b>И.ПК-5.3.</b> Применяет методики и технологии</p>	<p><b>Знать</b> педагогические, психолого-социальные, индивидуально-консультирующие и организационно-координирующие формы и методы воспитательной работы; осведомлен в отношении принятых правовых нормы социально-педагогической деятельности.</p> <p><b>Уметь</b> применяет традиционные и инновационные формы и методы воспитательной работы в ходе преподавания; выстраивать модель социального взаимодействия субъектов воспитания и обучения в рамках учебного курса, разрабатывать и решать задачи в работе по профессиональному самоопределению обучающихся, подготавливать их к сознательному выбору профессии; формировать основания для патриотически настроенной и нравственно уверенной в себе личности.</p> <p><b>Владеть</b> методиками и технологиями осуществления воспитательного процесса в</p>

	<p>осуществления воспитательного процесса в ходе обучения хранению музейных ценностей, позволяющие диагностировать интересы и запросы обучающихся организации;</p> <p><b>И.ПК-5.4.</b> Реализует стратегии социально педагогического сопровождения воспитанников в процессе социализации, методики и технологии осуществления воспитательного процесса.</p>	<p>ходе обучения, позволяющими диагностировать интересы и запросы обучающихся организации;</p> <p>стратегиями социально педагогического сопровождения воспитанников в процессе социализации, методиками и технологиями осуществления воспитательного процесса</p>
--	---	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Формы промежуточной аттестации
				всего	лекции	семинары	ИКР	срс	
1	Прикладной характер курса "Деловые коммуникации"	9		36	2			34	Составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы.
2	Введение в основы теории коммуникации	10		8	2			6	Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару.
3	Теоретические и прикладные модели коммуникации	10		8	2			6	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару.
4	Мораль в деловой коммуникации	10		7				7	Устный опрос. Составление тезисов по теме. Анализ реферирования

									литературы при подготовке к семинару. Презентация по теме.
5	Российский менталитет и его выражение в деловой коммуникации	10		27			20	7	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Презентация по теме..
6	Виды коммуникации	10		13		6		7	Устный опрос. Составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару. Презентация по теме
	<b>Итого</b>			<b>108</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>67</b>	<b>Экзамен 9</b>

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Прикладной характер курса "Деловые коммуникации"

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

Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Связь культуры деловой коммуникации с фундаментальными и прикладными гуманитарными науками. Системный характер деловых коммуникаций.

Знание, обеспечивающее успешное взаимодействие в деловой сфере. Профессионализм и труд в контексте деловой коммуникации. Деловое общение.

### Тема 2. Введение в основы теории коммуникации

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

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов).

Понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

### Тема 3. Теоретические и прикладные модели коммуникации

Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.).

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

Прикладные модели коммуникации.

#### **Тема 4. Мораль в деловой коммуникации**

Сферы трудовой деятельности и проблемы культурных коммуникаций. Этическое измерение культуры деловых коммуникаций. Особенности морали как действенного фактора жизнедеятельности человека в обществе. Моральные требования в трудовом общении.

Моральная (этическая) норма в виде элемента моральных отношений и как форма морального сознания. Виды моральных норм, влияющих на формирование индивидуальной этической системы.

Многообразие и неоднозначность проявления этических норм в деловой коммуникации.

Идеологическая этика как нормы и правила, определяемые правящей общностью и отражающие особенности общественной системы. Идеологические нормы в деловой коммуникации.

#### **Тема 5. Российский менталитет и его выражение в деловой коммуникации**

Национальная этика: нормы и правила, входящие в структуру менталитета нации и фиксирующие черты в поведении, отличающие одну нацию от другой.

Зависимость степени выраженности менталитета в сознании отдельного человека от активности его позиции в общественной жизни. Менталитет и деловая коммуникация.

Российский менталитет и его выражение в деловой коммуникации. Материальная бедность как добродетель российского православного сознания. Негативное отношение к богатству, уравнительность, предпочтение общей бедности - представления, складывающиеся веками в российском сознании и выражающиеся в культуре деловых коммуникаций.

Российская деловая культура в настоящем.

#### **Тема 6. Виды коммуникации**

Критерии классификации видов коммуникаций. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Функции естественного языка и речи. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Вербальные коммуникации. Устная передача информации в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора. Письменные коммуникации, их реализация через документы в форме писем, приказов, распоряжений и т.п. Понятие документной коммуникации. Современная система документной коммуникации.

Невербальные коммуникации как язык телодвижений. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации.

## **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины**

В процессе изложения курса преподаватель обязан использовать весь спектр педагогических технологий, то есть всю совокупность психолого-педагогических установок, определяющих специальный набор и компоновку форм, методов, способов, приемов обучения, воспитательных средств. Образовательные технологии представляют собой комплекс, состоящий из некоторого представления планируемых результатов обучения, средств диагностики текущего состояния обучаемых.

Выбор метода обучения соотносится с тематическим содержанием учебного материала. Перечень методов обучения (объяснительно-иллюстративный, эвристический, проблемный, модельный) используется как вариативный способ предъявления учебной информации студентам.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуализации обучения, сопровождение тьюторами в образовательном пространстве. При этом основной формой организации учебного процесса является интегрированное обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья, т.е. все студенты обучаются в смешенных группах, имеют возможность постоянно общаться со сверстниками, благодаря чему легче адаптируются в социуме.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

**Самостоятельная работа студентов в рамках данного курса включает:**

- Изучение материалов семинарских занятий.
- Изучение дополнительной литературы.
- Изучение локальных нормативных документов.
- Ознакомление с содержанием образовательной программы на портале СГУ.

**Система текущего контроля включает:**

- Текущее собеседование и контроль
- Консультации
- Анализ, рецензирование, оценка, коррективы СРС
- Перекрестное рецензирование
- Дискуссия.
- Анализ содержания презентации

### **Тематика семинарских занятий**

Семинар 1. Виды коммуникации

Семинар 2. Доэлектронные средства коммуникации

Семинар 3. Электронные средства коммуникации

ИКР

В течение семестра предполагается посещение студентами мероприятий, проводимых следующими организациями:

Исторический парк «Россия – моя история»,

Саратовский художественный музей имени А.Н. Радищева  
Этнографический музей Саратовского областного музея краеведения Саратовский театр кукол  
Теремок  
Дом-музей имени Н.Г. Чернышевского

### **Перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Коммуникация как объект научного исследования
2. Структура коммуникативного знания
3. Связь культуры деловой коммуникации с фундаментальными и прикладными гуманитарными науками
4. Место теории коммуникации в системе гуманитарного знания
5. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации
6. Понятие коммуникации как информационного обмена
7. Теоретические и прикладные модели коммуникации
8. Модель коммуникации Шеннона-Уивера
9. Модели массовой коммуникации
10. Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля
11. Мораль в деловой коммуникации
12. Виды коммуникации
13. Доэлектронные виды деловой коммуникации
14. Электронные виды деловой коммуникации
15. Специфика делового общения
16. Коммуникативные барьеры в общении
17. Перцептивный аспект деловой коммуникации
18. Интерактивный аспект деловой коммуникации
19. Речевые технологии деловой коммуникации
20. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике
21. Методы деловой коммуникации
22. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика
23. Общие требования к деловой беседе и ее структура
24. Методика подготовки и проведения деловых бесед
25. Деловое совещание как один из видов деловой коммуникации
26. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика
27. Основные этапы подготовки к деловым переговорам
28. Структура переговоров и основные требования в ходе их проведения
29. Правила делового общения по телефону
30. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства
31. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
32. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам
33. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие
34. Организация подготовки переговоров принимающей стороной
35. Стратегия и тактика проведения переговоров
36. Стратегия составления самопрезентации

37. Нравственная основа делового этикета
38. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы
39. Основные требования к записи бесед (переговоров)
40. Порядок проведения деловых визитов и бесед
41. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы
42. Классификация приемов. Виды деловых приемов
43. Психологические аспекты деловой коммуникации
44. Организационное и протокольное обеспечение переговоров
45. Подготовка и планирование переговоров
46. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм"
47. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем
48. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения
49. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации
50. «Золотое правило этики» применительно к деловой коммуникации
51. Служебный этикет как унифицированная форма деловой коммуникации
52. Манера общения и имидж делового человека

Фонд оценочных средств оформлен в качестве приложения к учебной рабочей программе по дисциплине «Деловые коммуникации».

## 7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Балльно-рейтинговая система оценки теоретических знаний (экзамен).

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
8	10	0	30	20	0	10	30	100

### Программа оценивания учебной деятельности студента

#### Лекции

Посещаемость, активность – от 0 до 10 баллов.

#### Практические занятия

Активность, выступления по теме семинара, ответы на вопросы, выполнение практических заданий на семинаре – от 0 до 30 баллов.

#### Самостоятельная работа

Написание эссе, реферата на одну из предложенных тем – от 0 до 20 баллов.

## Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено

## Другие виды учебной деятельности

Авторские презентации, сбор и обработка дополнительной информации – от 0 до 10 баллов.

## Промежуточная аттестация (экзамен)

Ответ студента оценивается по следующим критериям:

**30-21 баллов** – студент глубоко владеет знаниями по всем разделам дисциплины, имеет целостное представление о предмете, проблемном поле, теоретических и прикладных моделях коммуникации, истории изменения способов коммуникации.

**20-15 баллов** – студент умеет анализировать понятия теории коммуникации и особенности владения деловыми коммуникациями как социокультурным механизмом взаимодействия между социальной средой и поведением.

**14-7 баллов** – студент знает базовые коммуникативные знания на информационном уровне.

**6-0 баллов** – студент имеет поверхностное представление об основных понятиях и проблемах дисциплины.

Максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за один семестр по дисциплине «Деловые коммуникации» составляет 100 баллов.

## Таблица 2. Пересчет полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Деловые коммуникации» в оценку (экзамен):

80-100 баллов	«отлично»
50-79 баллов	«хорошо»
30-49 баллов	«удовлетворительно»
меньше 30 баллов	«неудовлетворительно»

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

### Литература:

Межкультурная коммуникация: Интернет-портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.intercultural.ru>

Межкультурная коммуникация: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Linguist/m\\_komm/01.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/m_komm/01.php)

Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. –Режим доступа: [http://sbiblio.com/biblio/archive/ter\\_jasik/00.aspx](http://sbiblio.com/biblio/archive/ter_jasik/00.aspx)

Этика. Учебник для вузов и ссузов. [Электронный ресурс] / Скворцов А.А. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2011. - 306 с. - ISBN 978-5-9916-1111-4

Зарецкая Е. Н. Деловое общение [Текст] : учебник : в 2 т. / Е. Н. Зарецкая ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. Т. 1. - Москва : Проспект, 2016. - 664 с.

Зарецкая Е. Н. Деловое общение [Текст] : учебник : в 2 т. / Е. Н. Зарецкая ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. Т. 2. - Москва : Проспект, 2016. - 680 с.

Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - [Б. м. : б. и.], 2013. - 383 с. ЭБС "Znaniium.com"

Валеева Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Валеева Е. О. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 142 с. ЭБС IPRbooks.

Денисов А. А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / Денисов А. А. - Омск : Омский государственный институт сервиса, 2014. - 210 с. ЭБС IPRbooks

Бэннет К. Деловой этикет и протокол.- М., 2006.

Одинцов А. А. Менеджмент организации. Введение в специальность [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. А. Одинцов. - 2-е изд., стер. - Москва : Изд. центр "Академия", 2009. - 238, [2] с.

*Интернет-ресурсы:*

- Локальные нормативные документы СГУ по образовательной деятельности  
<https://www.sgu.ru/structure/edudep/lokalnye-normativnye-dokumenty-po-obrazovatelnoy>
- Образовательные программы СГУ  
<https://www.sgu.ru/education/courses>

*Программное обеспечение (ПО):*

- ОС Windows (лицензионное ПО) или ОС Unix/Linux (свободное ПО)
- Microsoft Office (лицензионное ПО) или Open Office/Libre Office (свободное ПО)
- Браузеры Internet Explorer, Google Chrome, Opera и др. (свободное ПО)

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

Аудитория с мультимедийным оборудованием с подключение к Internet

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО для направления подготовки бакалавриата 51.03.01 «Культурология»

Авторы:

Старший преподаватель кафедры  
философии культуры и культурологии



М.А.Серебрякова

Программа одобрена на заседании кафедры философии культуры и культурологии от 01.09.2021 года, протокол № 1.