

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 |
|--|---|---|
| ОПК-3 Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и профессиональной этики | И.ОПК-3.1. Имеет представление о требованиях профессиональных стандартов и профессиональной этики И.ОПК-3.2. Взаимодействует с другими участниками профессиональной деятельности при решении производственных задач на основе норм профессиональных | Знать требования и нормы профессиональных стандартов и профессиональной этики в деловой коммуникации Уметь 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>И.ОПК-3.3.В профессиональной деятельности руководствуется требованиями профессиональных стандартов и профессиональной этики, транслирует эти требования и представления об их ценности в профессиональное сообщество</p> | <p>Владеть этическим контентом делового общения; нормами профессионального этикета и деловой коммуникации.</p> |
| <p>ПК-5</p> <p>Способен и готов к осуществлению воспитательной деятельности</p> | <p>И.ПК-5.1. 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>И.ПК-5.2. 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>И.ПК-5.3. Применяет методики и технологии</p> | <p>Знать педагогические, психолого-социальные, индивидуально-консультирующие и организационно-координирующие формы и методы воспитательной работы; осведомлен в отношении принятых правовых нормы социально-педагогической деятельности.</p> <p>Уметь 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>Владеть 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>И.ПК-5.4. 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 |
| | Итого | | | 108 | 6 | 6 | 20 | 67 | Экзамен 9 |

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

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

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.