

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**

Очная

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 «Профессиональная этика» относится к дисциплинам Блока Б1.О.14 «Дисциплины (модули)» Обязательная часть .Изучение данной дисциплины запланировано в 8 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 стандартов и профессиональной этики <b>И.ОПК-3.3.</b> В профессиональной деятельности руководствуется требованиями-	<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 <b>Владеть</b> этическим контен-

<p><b>ПК-5</b> Способен и готов к осуществлению воспитательной деятельности</p>	<p>профессиональных стандартов и профессиональной этики, транслирует эти требования и представления об их ценности в профессиональное сообщество</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 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 техно-</p>	<p>том делового общения; нормами профессионального этикета и деловой коммуникации.</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 ходе обучения, позволяющими диагностировать интересы и запросы обучающихся организации; стратегиями социально педагогического сопровождения воспитанников в процессе социализации, методиками и технологиями осуществления воспитательного процесса</p>
---	--	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 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 "Культура деловых коммуникаций"	8		8	2	2		4	Составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы.
2	Введение в основы теории коммуникации	8		8	2	2		4	Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару.
3	Теоретические и прикладные модели коммуникации	8		8	2	2		4	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	8		8	2	2		4	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	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Презентация по теме..
6	Виды коммуникации	8		8	2	2		4	Устный опрос. Составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару. Пре-

									зентация по теме
7	Доэлектронные средства коммуникации в	8		8	2	2		4	Устный опрос. Составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы. Презентация по теме
8	Электронные средства коммуникации	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару
9	Стратегии устных деловых коммуникаций	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Презентация по теме
10	Стратегии письменных деловых коммуникаций	8		8	2	2		4	Устный опрос. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару. Презентация по теме
11	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Презентация по теме
12	Вербальные средства коммуникации	8		8	2	2		4	Устный опрос. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару. Презентация по теме
13	Способы и технологии вербальной коммуникации	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару. Презентация по теме
14	Система невербальной коммуникации	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Презентация по теме
15	Управление	8		8	2	2		4	Устный опрос. Опреде-

	коммуникацией								ление глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару.
16	Имидж делового человека	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Презентация по теме
17	Имидж организации	8		8	2	2		4	Устный опрос. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме. Анализ реферирования литературы при подготовке к семинару. Презентация по теме
18	Деловые коммуникации и этикет	8		8	2	2		4	Устный опрос. Презентация по теме
	<b>Итого</b>			<b>180</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>Экзамен</b>

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Прикладной характер курса "Культура деловых коммуникаций"

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.

Российской деловой культуры 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.

### **Тема 7. Доэлектронные средства коммуникации**

Способы передачи информации. Исторические этапы изменения способов передачи информации. Способы устной передачи информации. Письменность как средство, последующее устной передаче. Технологии письменности. Печатный станок как технология книгопечатания.

Маршалл Маклюэн о письменности как средстве коммуникации. Работа Маклюэна «Галлактика Гуттенберга: Сотворение человека печатной культуры».

### **Тема 8. Электронные средства коммуникации**

Современные средства передачи информации. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Электронная связь. Современные средства деловой коммуникации. Мобильный телефон и его возможности в деловой коммуникации. Интернет и культура деловой коммуникации. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.

Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях. Этикет интернет-коммуникации. Этикет современного делового человека и его трансформации в электронных средствах передачи информации.

### **Тема 9. Стратегии устных деловых коммуникаций**

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.

### **Тема 10. Стратегии письменных деловых коммуникаций**

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

### **Тема 11. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением**

Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипуля-



тивный. Ритуальная речь в системе деловой коммуникации. Провокационная речь в стилистике речевого поведения. Императивная речь в социальной ситуации деловой коммуникации.

### **Тема 12. Вербальные средства коммуникации**

Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Приемы нейтрализации негативного содержания коммуникации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.

Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения. Особенности официально-делового стиля речи.

### **Тема 13. Способы и технологии вербальной коммуникации**

Способы восприятия информации. Акустический способ восприятия информации и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Визуальный и текстовый способы восприятия информации и их мультимедийная реализация. Появление новых средств коммуникации в культуре XXI века.

### **Тема 14. Система невербальной коммуникации**

Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.

Уровни коммуникации. Межличностная и межгрупповая уровни коммуникации. Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте. Коммуникация переговорного процесса по разрешению конфликта.

### **Тема 15. Управление коммуникацией**

Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации.

Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

### **Тема 16. Имидж делового человека**

Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты

имиджирования. Технологии имиджирования. Имидж и модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.

Этикет как технология делового общения. Этикет и имидж. Этика делового контакта. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.

### **Тема 17. Имидж организации**

Понятие имиджа организации как образа, создаваемого общественным мнением. Связь имиджа с технологиями деловых коммуникаций. Связь имиджа с его восприятием. Одобряемый имидж как фактор доверия клиентов к организации.

Зависимость имиджа от социальной ответственности организации, форм деловой коммуникации, расцениваемых обществом как позитивные.

Понятие PR как деятельности, связанной с деловой коммуникацией и направленной на формирование нужного общественного мнения.

Зависимость имиджа организации от успешности деловых коммуникаций каждого ее работника. Влияние на имидж удовлетворенности работника принадлежностью к организации.

Кодексы безупречного бизнеса и их связь с деловой коммуникацией.

Влияние культуры деловых коммуникаций на имидж организации.

### **Тема 18. Деловые коммуникации и этикет**

Культурные факторы деловой коммуникации. Деловые коммуникации как основа деловой жизни. Виды и ситуации деловых коммуникаций.

Необходимость знания технических приемов успешных деловых коммуникаций.

Факторы успешных деловых коммуникаций.

Понятие этикета. Сущность этикета. История делового этикета. Социальные истоки этикета, его исторические формы. Требования делового этикета. Условный характер этикета. Этикет и здравый смысл.

Коммуникация и этикет. Деловая коммуникация и этикет. Этикет современного делового человека как нравственная культура деловой коммуникации.

Мораль и деловая коммуникация. Разнообразие требований этикета в зависимости от вида деловой 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. Прикладной характер курса "Культура деловых коммуникаций"

Семинар 2. Введение в основы теории коммуникации

Семинар 3. Теоретические и прикладные модели коммуникации

Семинар 4. Мораль в деловой коммуникации

Семинар 5. Российский менталитет и его выражение в деловой коммуникации

Семинар 6. Виды коммуникации

Семинар 7. Доэлектронные средства коммуникации

Семинар 8. Электронные средства коммуникации

Семинар 9. Стратегии устных деловых коммуникаций

Семинар 10. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Семинар 11. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением

Семинар 12. Вербальные средства коммуникации

Семинар 13. Способы и технологии вербальной коммуникации

Семинар 14. Система невербальной коммуникации

Семинар 15. Управление коммуникацией

Семинар 16. Имидж делового человека

Семинар 17. Имидж организации

Семинар 18. Деловые коммуникации и этикет

## **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. Правила ведения телефонных переговоров и их записи
36. Стратегия и тактика проведения переговоров
37. Стратегия составления самопрезентации
38. Требования к культуре деловой речи
39. Нравственная основа делового этикета
40. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы

41. Основные требования к записи бесед (переговоров)
42. Порядок проведения деловых визитов и бесед
43. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы
44. Классификация приемов. Виды деловых приемов
45. Психологические аспекты деловой коммуникации
46. Этические нормы при вручении подарков
47. Организационное и протокольное обеспечение переговоров
48. Порядок рассылки приглашений и ответа на них
49. Подготовка и планирование переговоров
50. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек
51. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм"
52. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе
53. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем
54. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения
55. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе
56. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации
57. «Золотое правило этики» применительно к деловой коммуникации
58. Общие этические принципы и нормы деловой коммуникации
59. Роль этикета и культуры поведения в профессиональной деятельности
60. Служебный этикет как унифицированная форма деловой коммуникации
61. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере
62. Правила речевого общения в профессиональной деятельности
63. Культура и техника речи в презентации делового партнера
64. 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
6	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 "Znanium.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.