



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ООП

УТВЕРЖДЕНО УЧЕНЫМ СОВЕТОМ ИСИ В СОСТАВЕ ООП

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Образовательная программа

**«Менеджмент в сфере культуры и искусства»**

Направление подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**



**Разработчик программы:**

- Баландина Ольга Васильевна, кандидат философских наук, доцент

© Баландина Ольга Васильевна

© АНО ВО «Институт современного  
искусства»



## АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

<b>Цели:</b>	освоение теоретических основ деловых коммуникаций и формирования навыка взаимодействия с партнерами в профессиональной и деловой сфере и систематизация и определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой среде
<b>Задачи:</b>	- дать обучающимся представление о деловой коммуникации как взаимодействии партнеров в профессиональной и деловой сфере реализуемой в различных его формах; - сформировать умения организации и проведения таких форм деловой коммуникации как деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание с соблюдением требований и норм профессиональной этики; - сформировать навык работы в команде на основе знания психологии личности, основных закономерностей функционирования рабочей группы и коллектива.
Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины:	<b>УК-4, УК-5</b>

### 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

#### по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

<b>УК-4</b>	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке
<b>Знать:</b>	- основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления; - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; - роль невербальных коммуникаций в деловом общении; - информационные системы и технологии, обслуживающие сферу деловых коммуникаций
<b>Уметь:</b>	- применять полученные навыки для подготовки и проведения выступлений, деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; - осуществлять деловую коммуникацию, выявлять и устранять стереотипы и языковые ошибки; - анализировать проведенную



	деловую встречу и переговоры с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
<b>Владеть:</b>	методами коммуникаций в обществе с различными социальными стратами и сферами; - навыками выстраивания коммуникации адекватными средствами в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач; - навыками этической критики, аргументированного изложения собственной точки зрения и ведения дискуссии; - приемами работы в команде и навыками самоорганизации

<b>УК-5</b>	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
<b>Знать:</b>	- социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия; - основы и принципы межкультурного взаимодействия и коммуникации в различном социокультурном контексте; - основные подходы к изучению и осмыслению культурного многообразия в рамках философии, социальных и гуманитарных наук; Содержание компетенции
<b>Уметь:</b>	анализировать социокультурную ситуацию и культурный контекст; - выстраивать межкультурную коммуникацию в различном социокультурном контексте с учетом необходимых норм, ценностей, Автономная некоммерческая организация Институт современного искусства правил коммуникации;
<b>Владеть:</b>	- навыками межкультурной коммуникации и социального взаимодействия, оценки социокультурной ситуации и ее динамики.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП	<small>Б1.В.04</small> <b>Б1.В.04</b>
-------------------	--

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и компетенции, формируемые предшествующими дисциплинами и/или практиками и/или предыдущим уровнем подготовки:



- Теория менеджмента (теория организации, организационное поведение) (ОПК-1),

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

- 3.1. Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единиц (ЗЕ), 72 академических часов.
- 3.2. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в академических часах):

Вид учебной работы	Кол-во академических часов по формам обучения		
	очная	очно-заочная	заочная
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>72</b>		<b>72</b>
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), ВСЕГО:			
Лекции (Л)	32		8
Семинары (С)			
Практические занятия (ПЗ)			
Самостоятельная работа студента (СРС)	40		60
Практическая подготовка	40		60
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			
Зачет (З)	(2семестр)		4час. (2семестр)

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием для каждой темы:

- номера семестра учебного плана;
- количества академических часов, отведенного на её изучение с распределением по видам учебных занятий:
  - «Лек» - лекционные,
  - «ПрЗ» / «ИнЗ»/ «С» – групповые и мелкогрупповые практические занятия / индивидуальные занятия / семинары,



- «СРС» - самостоятельная работа студентов.  
– формы текущего контроля успеваемости

Для очной формы обучения				Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости
№ п/п	Наименование разделов и тем	№ сем. УП	Объем в часах (всего)	Лек	ПрЗ	СРС	
<b>1.</b>	<b>Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Базовые понятия</b>	2	22	10		12	
	1.1 Деловые коммуникации: характеристика и виды.	2	8	4		4	Опрос, решение кейсов, тестов
	1.2 Характеристика субъектов коммуникации	2	6	2		4	Опрос, решение кейсов, тестов
	1.3 Влияние личностно-психологических качеств субъектов на характер коммуникации	2	8	4		4	Опрос, решение кейсов, тестов
<b>2.</b>	<b>Средства коммуникации</b>			10			
	2.1 Вербальные средства	2	8	4		4	Опрос, решение кейсов, тестов
	2.2 Невербальные средства	2	6	2		4	Опрос, решение кейсов, тестов
	2.3 Эмоции как средство контакта	2	8	4		4	Опрос, решение кейсов, тестов
<b>3.</b>	<b>Формы деловых контактов</b>			12			
	3.1 Принципы и закономерности проведения деловой беседы, переговоров	2	8	4	-	4	Опрос, решение кейсов, тестов



Для очной формы обучения				Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости
№ п/п	Наименование разделов и тем	№ сем. УП	Объем в часах (всего)	Лек	ПрЗ	СРС	
	3.2 Письменные деловые коммуникации	2	6	4		2	Опрос, решение кейсов, тестов
	3.3 Коммуникации в виртуальной среде	2	8	4		4	Опрос, решение кейсов, тестов
<b>4</b>	<b>Этические аспекты в деловых коммуникациях</b>	2		4			
	4.1 Механизмы внедрения этических норм в деловые коммуникации		6	4		2	Опрос, решение кейсов, тестов

Для заочной формы обучения				Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости
№ п/п	Наименование разделов и тем	№ сем. УП	Объем в часах (всего)	Лек	ПрЗ	СРС	
<b>1.</b>	<b>Структура и виды деловых коммуникаций</b>	2	24	2		22	
	1.2 Виды деловых коммуникаций. Характеристика субъектов коммуникации		11	1		10	Опрос, решение кейсов, тестов
	1.2 Средства коммуникации		9	1		8	Опрос, решение кейсов, тестов
	1.4 Этические аспекты в коммуникации		4			4	Опрос, решение кейсов, тестов
<b>2.</b>	<b>Формы деловых контактов</b>		12				



Для заочной формы обучения				Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля успеваемости
№ п/п	Наименование разделов и тем	№ сем. УП	Объем в часах (всего)	Лек	ПрЗ	СРС	
	2.1 Принципы и закономерности проведения деловых встреч, переговоров, совещаний, телефонного делового общения		3	1		2	Опрос, решение кейсов, тестов
	2.2 Письменные деловые коммуникации		4			4	Опрос, решение кейсов, тестов
	2.3. Коммуникации в виртуальной среде		5	1		4	Опрос, решение кейсов, тестов

#### 4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам

##### 1) Введение в дисциплину «Деловые коммуникации»

Деловые коммуникации, базовые понятия. Аспекты деловых коммуникаций. Структура и виды деловых коммуникаций. Характеристика субъектов коммуникации. Влияние личностно-психологических качеств индивида на характер коммуникации. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации. Коммуникации в управлении. Совершенствование коммуникаций в организациях.

##### 2) Средства деловой коммуникации

Вербальные средства. Невербальные средства. Роль эмоций. Управление эмоциональным интеллектом. Коммуникационные барьеры. Активное слушание.

##### 2) Формы деловых контактов

Принципы и закономерности проведения деловых встреч, переговоров, совещаний, телефонного делового общения; Особенности индивидуальной и групповой беседы. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.

Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения



переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Организация и порядок проведения делового совещания.

Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

### 3) Этические аспекты в деловых коммуникациях

Механизмы внедрения этических норм в деловые коммуникации

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Содержание и формы самостоятельной работы обучающихся в процессе освоения дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам).

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Кол-во часов на СРС	Содержание и формы СРС	КОД формируемой компетенции
1.	<b>Введение в дисциплину «Деловые коммуникации».</b> <b>Базовые понятия</b>	18	Презентация, сообщение, решение кейсов. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ	УК-4, УК-5
2.	<b>Средства коммуникации</b>	18	Презентация, сообщение, решение кейсов. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ	УК-5
3.	<b>Формы деловых контактов</b>	18	Презентация, сообщение, решение кейсов. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС,	УК-5



			электронной библиотеки ИСИ.	
4.	<b>Этические аспекты в деловых коммуникациях</b>	18	Презентация, сообщение, решение кейсов. Использование методических материалов, лекций, электронных ресурсов ЭИОС, электронной библиотеки ИСИ	УК-5

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВОпо направлению подготовки реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебных курсов должны быть предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

### 6.1. Методы и средства организации и реализации образовательного процесса:

#### а) методы и средства, направленные на теоретическую подготовку:

- лекция;
- семинар;
- практические занятия,
- самостоятельная работа студентов;
- письменные или устные домашние задания,
- консультации преподавателей.

#### б) методы и средства, направленные на практическую подготовку:

- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания,
- мастер-классы преподавателей и приглашенных специалистов;
- учебная практика;
- реферат, курсовая работа,
- отдельные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью: разбор ситуационных задач, проведение маркетингового исследования, сбор и анализ информации, разработка тестов, участие в различных



видах мониторинга, участие в методической работе, разбор кейсов, измерение результатов управленческой деятельности.

При реализации дисциплины применяются следующие виды учебной работы:

**Лекция.** Используются различные типы лекций: вводную, мотивационную (способствующую проявлению интереса к осваиваемой дисциплине), подготовительную (готовящую студента к более сложному материалу), интегрирующую (дающую общий теоретический анализ предшествующего материала), установочную (направляющая студентов к источникам информации для дальнейшей самостоятельной работы), междисциплинарную. Содержание и структура лекционного материала направлены на формирование у обучающихся соответствующих компетенций и соотносится с выбранными преподавателем методами контроля.

**Семинар** – практическое занятие, являющееся дополнением лекционных занятий в рамках изучения дисциплины. Семинары проходят в различных диалогических формах – дискуссии, деловые и ролевые игры, разборы конкретных ситуаций, психологические и иных тренингов, обсуждение результатов написания студенческих работ (курсовых, рефератов, творческих работ и т.д.), вузовских и межвузовских конференций.

**Практическое занятие** – групповое, мелкогрупповое, индивидуальное занятие, предполагающие приоритетное использование интерактивных форм обучения.

**Самостоятельная работа обучающихся.** Самостоятельная работа представляет собой обязательную часть дисциплины, выражаемую в зачетных единицах и выполняемую обучающимся в соответствии с заданиями преподавателя. Результат самостоятельной работы контролируется преподавателем. Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в аудиториях, библиотеке, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Самостоятельная работа обучающихся подкрепляется учебно-методическим и информационным обеспечением, включающим учебники, учебно-методические пособия, конспекты лекций, аудио и видео материалами и т.д.

**Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

- 1) Краткий конспект лекций по дисциплине
- 2) Словарь терминов и персоналий по дисциплине
- 3) Другие элементы

Методические материалы в виде электронных ресурсов находятся в открытом доступе в методическом кабинете деканата.



## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд контрольных заданий, перечень форм и процедур, предназначенных для определения качества освоения обучающимися учебного материала, а так же методические указания по освоению дисциплины (модуля), описываются в отдельном документе «**Оценочные средства дисциплины**».

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

№ п/п	Авторы /составители	Наименование (заглавие)	Издательство, год
1	Жернакова, М. Б.	Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/450047">http://biblio-online.ru/bcode/450047</a>
2	Ратников, В.П.	Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/466777">https://urait.ru/bcode/466777</a> .
3	Савинова, С. Ю.	Лидерство в бизнесе : учебник и практикум для вузов / С. Ю. Савинова, Е. Н. Васильева. — 2-е изд., испр. и доп. —	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11445-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/456939">http://biblio-online.ru/bcode/456939</a>
4	Спивак, В. А.	Деловая этика : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/446373">http://biblio-online.ru/bcode/446373</a>



### 8.1. Дополнительная литература:

№ п/п	Авторы /составители	Наименование (заглавие)	Издательство, год
1	Дзялошинский, И.М.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров	Москва : Издательство Юрайт, 2019.— 468 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2179-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/368140">https://urait.ru/bcode/368140</a>
2	Коноваленко, М. Ю.	Деловые коммуникации : учебник для бакалавров	Москва : Издательство Юрайт, 2013. — 468 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2179-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/368140">https://urait.ru/bcode/368140</a>

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"

### 9.1. Современные профессиональные базы данных

- Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>,
- Университетская информационная система РОССИЯ <https://uisrussia.msu.ru/>,
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Электронное издательство Юрайт». [http:// el.fa.ru](http://el.fa.ru),
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Электронное издательство Лань». [http:// el.fa.ru](http://el.fa.ru),
- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) 2,
- Справочная правовая система «Гарант» - <http://www.garant.ru/>
- и т.д.

### 9.2. Информационные справочные системы

- Портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/window>.
- [www.akm.ru](http://www.akm.ru) информационное агентство АК&М,
- [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru) – корпоративный менеджмент,
- [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) – РосбизнесКонсалтинг,
- Bloomberg,
- IbbotsonYearbook,
- сетевые базы данных, например Bloomberg, СКРИН НАУФОР – [www.skrin.ru](http://www.skrin.ru), СПАРК – [www.spark.ru](http://www.spark.ru); [www.lin.ru](http://www.lin.ru) и др.,
- [www.glossary.ru](http://www.glossary.ru) - Служба тематических толковых словарей,



- [www.kodeks.net](http://www.kodeks.net) - Нормативно-правовая база данных
- и т.д.

#### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Googlechrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows MediaPlayer»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «MicrosoftPowerPoint»)

#### **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Вид учебной работы	Тип аудитории с описанием материально-технического обеспечения
<b>Лекция</b>	Аудитория для проведения лекционных занятий со столами (партами), стульями, доской, мультимедийным комплексом
<b>Практическое занятие</b>	Аудитория для проведения практических занятий со столами (партами), стульями, доской, мультимедийным комплексом

