

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра прикладной социологии

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Социология (академический бакалавр) 39.03.01

Социология маркетинга

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная, очно-заочная, заочная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Деловое общение

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

канд. ист. наук, доц. кафедры теории и истории социологии И.О. Шевченко

Ответственный редактор:

Ученая степень, звание, должность, И.О. Фамилия

.....

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры теории и истории социологии

№1 от 29.08.2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (*модулю*)

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: Учебная программа по учебно-образовательной дисциплине «Деловое общение» имеет целью - раскрыть проблемы и сформировать компетенции, навыки организационного обеспечения социального взаимодействия в деловом общении.

Задачи дисциплины:

- дать знания о многообразии ситуаций участия в современной деловой коммуникации в сферах социально-экономических, социально-политических и межкультурных контактов и отношений;
- формировать развитие у студентов, соответствующих компетенций, навыков участия в эффективной организационной деятельности по сканированию ресурсов коммуникации в сфере маркетинга и рекламы;
- раскрыть специфику общения с деловыми партнерами, обеспечения связей с общественностью в сферах политических и социально-экономических отношений;
- познакомить студентов с основными нормами и правилами делового этикета, «этикой делового общения».

Знать:

Основные принципы проектной деятельности в экономической социологии

Уметь:

Уметь применять знания в области проектной деятельности на практике

Владеть:

Терминологией и навыками проектной деятельности

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результат
ПК-2 Способен	ПК-2.1. Описывает	<i>Знать:</i> основы принятия

подготовить проектное предложение для проведения социологического исследования (самостоятельно или под руководством)	проблемную ситуацию ПК- 2.2. Обосновывает актуальность проекта для решения поставленной проблемы ПК-2.3. Согласовывает документацию, регламентирующую взаимодействие заказчика и исполнителя социологического исследования	решения <i>Уметь:</i> описывать конкретную проблему и находить пути ее решения <i>Владеть:</i> навыками описания проблемы
--	--	---

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение» является частью профессионального цикла (блока) дисциплин учебного плана по направлению подготовки (специальности) «Социология».

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Социальная психология, Основы социологии. Социологическое обеспечение связей с общественностью.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Исполнительская практика, преддипломная практика.

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет _2_ з. е., _72_ ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем _36_ ч., самостоятельная работа обучающихся _36_ ч.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Общение и коммуникация	2			2	4	
2.	Социальные нормы регламентации делового общения	4			2	8	
3.	Восприятие специфических	2			2	8	

	компонентов общения						
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении	2			2	10	
5.	Основные формы опосредованного общения: деловая переписка, телефония, Интернет	2			2	6	
6.	Специфика массовой коммуникации и делового общения	2			4	8	
7.	Элементы дипломат. протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации	4			4	6	
	Всего (зачет)	18			18	36	72

Структура дисциплины (модуля) для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 ч., самостоятельная работа обучающихся 56 ч.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Общение и коммуникация	2				8	
2.	Социальные нормы регламентации делового общения				2	8	
3.	Восприятие специфических компонентов общения				2	8	
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении				4	10	
5.	Основные формы опосредованного общения: деловая переписка телефония, Интернет				2	8	
6.	Специфика массовой коммуникации и делового общения	2				8	
7.	Элементы дипломат. протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации	2				6	

	Всего (зачет)	6			10	56	72

Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 8 ч., самостоятельная работа обучающихся 64 ч.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Общение и коммуникация.	1				8	
2.	Социальные нормы регламентации делового общения	1				10	
3.	Восприятие специфических компонентов общения				1	10	
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении				2	10	
5.	Основные формы опосредованного общения: деловая переписка, телефония, Интернет				1	10	
6.	Специфика массовой коммуникации и делового общения	1				10	
7.	Элементы дипломатического протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации	1				6	
	Всего (зачет)	4			4	64	72

3. Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Общение и коммуникация	Основные теории общения. Социологические и социально-психологические теории межличностного общения и коммуникации (социального обмена, символического интеракционизма, «управления впечатлениями», психоанализа). Деловое общение как многоплановый процесс установления и развития деловых контактов, в соответствии с потребностями совместной деятельности. Эффективное деловое общение: подготовка к общению, управление процессом

		<p>общения, реализация договоренностей и отслеживание результатов. Коммуникация как специфический обмен информацией, в результате которого происходит процесс передачи информации интеллектуального и эмоционального содержания от отправителя к получателю. Общение как обмен информацией, в целях выработки стратегии взаимодействия, восприятия и взаимопонимания. Интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны общения. Общение и коммуникация: сходства и различия. 5 компонентов коммуникативного процесса Г. Лассуэлла. Современная модель коммуникативного процесса. Принцип успешной коммуникации. Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникации. Типы коммуникации в деловом общении: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная (внушающее воздействие), ритуальная, визуальная, мифологическая коммуникация, перформанс.</p>
2.	Социальные нормы регламентации делового общения	<p>Нормативно-правовые основы организации делового взаимодействия. Этические нормы и принципы современных деловых отношений. Отличительные особенности делового этикета: принципы и функции современного бизнес-этикета. Разработка международных и российских кодексов в области PR деятельности, организации связей с общественностью. Механизмы внедрения социальных норм статусной регламентации в практику деловых отношений. Сущность делового этикета. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчиненных; между сотрудниками; сотрудников с клиентами и партнерами; мужчин и женщин; Деловой стиль оформления офиса. Нормативная регламентация обмена подарками и сувенирами с деловыми партнерами и коллегами.</p>
3.	Восприятие специфических компонентов общения	<p><i>Визуальное восприятие компонентов общения:</i> специфики контакта глазами, кинесики (жесты), мимики, пантомимики, физиологических реакций (покраснение, побледнение, потоотделение); пространственно-временной организации общения (проксемики). <i>Восприятие акустики:</i> тембра голоса, диапазона, тональности и экстралингвистических компонентов общения (включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача). <i>Такесика общения:</i> тактильные прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи. <i>Ольфакторная компоненты</i> восприятия ароматов и запахов.</p>
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в	<p>Вербальные средства общения: прямая речь, специфика обращения а) к одному коммуникатору, б) общения с несколькими участниками деловой беседы, в) к массовой</p>

	деловом общении	<p>аудитории. Этикетные формы приветствия, знакомства, вступления в беседу. Способы поддержания речевой коммуникации. Коммуникативные навыки участия в публичных выступлениях, дискуссии, переговорах, интервью и т.д. Разновидности невербальных средств коммуникации: мимика, взгляды, жесты. Дистанция общения: прикосновения к собеседнику, походка, осанка, позы, пространственная диспозиция. Атрибуты делового общения: деловой костюм, портфель, папка, сумка, макияж, украшения, парфюмерия. Цветовая гамма предметов и вещей, оформляющих деловую коммуникацию. Обмен визитными карточками. виды визитных карточек, правила и возможности их использования в деловом общении. Доминирующие стили поведения в процессе общения. Имидж и его роль в деловом общении.</p>
5.	<p>Основные формы опосредованного общения: деловая переписка, телефония, Интернет</p>	<p>Особенности письменной речи. Различия устных и письменных сообщений. Универсальные правила написания текстов. Различия стилистики письменных и устных деловых сообщений. Требования к письменным деловым сообщениям: актуальность, значимость, лаконичность стиля изложения, понятность формулировок содержания предложений, основных позиций по ключевым вопросам темы сообщения. Виды сообщений: о контексте делового общения, переговоров, подготавливаемых специалистом по связям с общественностью для прессы: бекграундеры, пресс-релизы, ньюс-релизы, факс-релизы, газетно-журнальные статьи. Правила оформления деловой официальной и личной переписки. Фиксация дистантного делового общения: текущих телефонных разговоров, международных контактов, делового общения с помощью электронных средств коммуникации: телефонии, факса, телекса, электронной почты в сети Интернет. Специфика дистантного делового общения: Интернет-конференции, скайп в онлайн режиме/</p>
6.	<p>Специфика массовой коммуникации и делового общения</p>	<p>Теории массовой коммуникации (Х.Ортега-и-Гассет, Г.Лебон, Г.Маклюэн). Модели массовой коммуникации. Функции средств массовой коммуникации. Аудитория коммуникации и общения. Аудитория массовой коммуникации. Харизматическая модель коммуникации Дж. Голдхаберга. Способы воздействия на ценностные установки и поведение партнеров по деловому общению. Способы воздействия и влияния в деловом общении: манипуляция и/или привлечение к сотрудничеству. Виды манипулятивного влияния: манипуляция образами, конвенциональная манипуляция, операционально-предметная манипуляция, манипуляция личностью. Средства и приемы организации эффективной деловой коммуникации. Деловое общение как разновидность</p>

		специализированной коммуникации. Содержание и функции делового общения. Коммуникативная компетентность в деловом общении. Самопрезентация: наилучшие способы показа наиболее значимых профессиональных, деловых и личных качеств. Стандартная форма составления резюме. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логический, стилистический, семантический (смысловой), фонетический барьеры. Особенности кризисной коммуникации. Предпосылки возникновения кризиса в деловом общении. Стратегия поведения в кризисной ситуации и преодоления кризиса в деловом общении.
7.	Элементы дипломатического протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации	Учет элементов дипломатического протокола в организации международных деловых контактов и переговоров. Этнокультурные и социально-психологические особенности ведения переговоров и делового общения с зарубежными партнерами. Специфика общения с деловыми партнерами и сослуживцами на мероприятиях вне служебного офиса: корпоративные вечеринки, официальные приемы, фуршет, «коктейль-пати». Простые правила этикета: адекватность ситуации (стиль одежды, манеры, тосты).

4. Образовательные технологии

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
1.	Общение и коммуникация.	<i>Лекция 1.</i> <i>Семинар 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Вводная лекция с использованием видеоматериалов</i> <i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
2.	Социальные нормы регламентации делового общения	<i>Лекция 2.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i> <i>Подготовка к занятию с использованием</i>

			<i>электронного курса лекций</i>
3.	Восприятие специфических компонентов общения.	<i>Семинар 2.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Дискуссия</i> <i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i>
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении.	<i>Лекция 3.</i> <i>Практическое занятие 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Проблемная лекция</i> <i>Занятия на тренажерах</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
5	Основные формы опосредованного общения: деловая переписка, телефония, Интернет.		<i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i>
6.	Специфика массовой коммуникации и делового общения.	<i>Лекция N</i>	<i>Лекция с разбором конкретных ситуаций</i>
7	Элементы дипломатического протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации.		<i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i>

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания¹

Текущий контроль осуществляется в виде оценок контрольной работы и выполнения заданий на практических занятиях. Контрольная работа проводится на первом практическом занятии, выявляет готовность студентов к практической работе и оценивается до 20 баллов. Максимальная оценка выполнения каждого практического занятия – 10 баллов.

Промежуточный контроль знаний проводится в форме итоговой

¹ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

контрольной работы, включающей теоретические вопросы и практическое задание, и оценивается до 40 баллов. В результате текущего и промежуточного контроля знаний студенты получают зачет по курсу».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

<i>100-балльная шкала</i>	<i>Традиционная шкала</i>		<i>Шкала ECTS</i>
95 – 100	<i>отлично</i>	<i>зачтено</i>	<i>A</i>
83 – 94			<i>B</i>
68 – 82	<i>хорошо</i>		<i>C</i>
56 – 67	<i>удовлетворительно</i>		<i>D</i>
50 – 55			<i>E</i>
20 – 49			<i>неудовлетворительно</i>
0 – 19	<i>не зачтено</i>	<i>F</i>	

Таблица фиксации текущего и промежуточного контроля знаний

№ п/п	Формы контроля:	Семестр	Дата	Количество баллов*
1.	Подготовка рефератов	7	сентябрь-декабрь	20 баллов
2.	Выполнение творческих заданий	7	октябрь-декабрь	20 баллов
3.	Работа на тренинг-семинаре	7	сентябрь-декабрь	30 баллов
4.	Итоговая аттестация	7	декабрь	30 баллов
5.	Зачет	7	декабрь	100 баллов*

Примечание.

* В таблице зафиксировано максимальное количество баллов.

60 -75 баллов соответствуют оценке «удовлетворительно», 76-90 баллов – оценке «хорошо», 91-100 баллов – оценке «отлично». Верхняя граница оценок «удовлетворительно» и «хорошо» подвижна на + 1 балл в сторону увеличения

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине²

Система текущего и промежуточного контроля знаний студентов

Оценка знаний студентов складывается из текущих аттестаций (60%), включающих: подготовку рефератов (10 %); участие в тренинге (25%), в ролевых и деловых играх (25%), а также промежуточной аттестации (40%). По сумме полученных баллов выставляется зачетная оценка по балльно - рейтинговой системе учета усвоенных знаний, навыков и компетенций.

Текущий контроль

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

Промежуточная аттестация (зачет)

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса

² Могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания.

(два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)³

Контрольные вопросы к зачету

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

1. Социально - нормативно основы организации делового взаимодействия.
2. Этические нормы и принципы современных деловых отношений.
3. Отличительные особенности делового этикета.
4. Социально - статусная регламентация в практике деловых отношений.
5. Сущность делового этикета.
6. Общение и коммуникация: сходства и различия.
7. Атрибуты современного делового общения.
8. Современная модель успешного коммуникативного процесса.
9. Особенности межличностной и опосредованной коммуникации в деловом общении.
10. Типы коммуникации в деловом общении.
11. Принципы и функции делового этикета.

³ Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

12. Восприятие специфических компонентов делового общения.
13. Вербальные средства делового общения
14. Разновидности невербальных средств коммуникации.
15. Имидж и его роль в деловом общении.
16. Стилистика письменных и устных деловых сообщений.
17. Правила оформления деловой официальной и личной переписки.
18. Специфика организации и участия в дистантном деловом общении.
19. Способы воздействия на поведение партнеров в деловом общении.
20. Манипуляция в деловом общении.
21. Особенности кризисной коммуникации и преодоления кризиса в деловом общении.
22. Учет элементов дипломатического протокола в организации международных деловых контактов и переговоров.
23. Роль этнокультурной специфики в современном деловом общении.
24. Социально-психологические особенности делового общения с зарубежными партнерами (региональные и национальные стили поведения)

Примерная тематика рефератов/сообщений

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

1. Что может сказать голос? (тембр, тональность и т.д.)
2. Интонация и её роль в деловой коммуникации
3. Экстралингвистические компоненты общения (темп речи, паузы, покашливания, смех, плач и т.п.)
4. Мимика в общении
5. Язык жестов
6. Что может сказать поза (пантомимика в общении)?
7. Что говорят глаза?
8. Пространственно-временная организация общения (проксемика)
9. Такесика общения (роль прикосновения в общении)
10. Ольфакторная коммуникация (ароматы и запахи в общении)
11. Атрибуты делового общения мужчины: деловой костюм, портфель, папка, сумка, макияж, украшения, парфюмерия.
12. Атрибуты делового общения женщины

13. Манипуляция в общении: манипуляция образами, конвенциональная манипуляция, операционально-предметная манипуляция, манипуляция личностью. Как распознать манипуляцию? Как использовать манипуляцию?
14. Как правильно слушать собеседника?
15. Искусство произвести первое впечатление
16. Этикетные требования к деловой переписке
17. Деловой этикет: разговор по телефону (отдельно – о мобильной связи)
18. Визитные карточки: виды визитных карточек, правила и возможности их использования в деловом общении
19. Правила делового общения по Интернету
20. Искусство делового комплимента
21. Деловой подарок: что можно и что не рекомендуется
22. Деловые конфликты и способы их разрешения. Правила избегания конфликтных ситуаций.
23. Деловое общение (деловой стиль) и мода
24. Совместимость в деловом общении
25. Обращение и приветствие в деловом этикете
26. Организация пространственной среды в деловой коммуникации (форма стола, где сидеть за столом, освещение, цвет и т.п.).
27. Сетевой этикет

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная литература

- Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. - Москва : Инфра-М, 2015. - 381 с.
- Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебник. - 2. - Москва : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011. - 295 с.

Дополнительная литература

- Соловьев Э. Я. Современный этикет : деловой и междунар. протокол. - [6-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2003. - 319 с.

Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - 3-е изд., испр. и перераб. - СПб. : Речь, 2003. - 293 с.

Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Феликс Кузин. - [5-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2000. - 319 с.

Чалдини Р. Психология влияния : пер. с англ. / Роберт Чалдини. - 3-е междунар. изд. - СПб. [и др.] : Питер, 2000. - 270 с.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

- <http://www.ido.edu.ru/ffec/rlang/rl12.html> (Деловое общение)
- <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp> (Правила делового этикета. Этикет деловых отношений. Этика делового общения)
- <http://www.arsenal-hr.ru/library/133> (Деловые переговоры. Техника ведения переговоров)

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.

1. Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г.

1.1. Web of Science

1.2. Scopus

2. Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г.

2.1. Журналы Cambridge University Press

2.2. ProQuest Dissertation & Theses Global

2.3. SAGE Journals

2.4. Журналы Taylor and Francis

3. Профессиональные полнотекстовые БД

3.1 JSTOR

3.2 Издания по общественным и гуманитарным наукам

3.3 Электронная библиотека Grebennikon.ru

4. Компьютерные справочные правовые системы

4.1 Консультант Плюс,

4.2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Курс предполагает использование современных **информационных технологий**. Для студентов должен быть обеспечен доступ к современным *профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам по социологии*. Это необходимо для самостоятельной работы с источниками, подготовки к семинарам и написанию письменных работ.

Освоение дисциплины предполагает использование академической *аудитории* для проведения лекционных и семинарских занятий с *необходимыми техническими средствами* (компьютер с необходимым программным обеспечением, проектор, доска). Предусматривается также возможность *электронной переписки студентов и преподавателя* для пересылки заданий для самостоятельной работы, планов семинаров и консультаций.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
4	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
5	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
6	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
7	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
8	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
9	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических

особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;

- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы практических (семинарских) и лабораторных занятий

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1.	1	Способы организация эффективной коммуникации в деловом общении.	4
2.	2	Социальные нормы регламентации и делового общения	4
3.	3	Психологическая природа делового общения.	2
4.	4	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении.	4
5.	5	Специфика массовой коммуникации и делового общения.	2
6.	6.	Этноэтикет делового общения.	2

Планы семинарских занятий

Тема 1. Способы организация эффективной коммуникации в деловом общении

Контрольные вопросы модератора дискуссии на семинаре:

1. Что скрывается за понятиями «межличностное» и «деловое общение»?
2. Какие основные социологические и социально-психологические теории организационного обеспечения коммуникации Вам известны?

3. Раскройте специфику социологического подхода к деловому общению как организации социального взаимодействия и управления разработкой стратегии организационного обеспечения продуктивной коммуникации и информационного обмена с деловыми партнерами.

Тема 2. Социальные нормы регламентации и делового общения

Контрольные вопросы модератора дискуссии на семинаре:

1. Известны ли Вам нормативно-правовые основы организации делового взаимодействия в области политического и бизнес - PR, маркетинга и рекламной деятельности?

2. Каковы отличительные особенности делового этикета: принципы и функции современного делового общения?

3. Раскройте социальные нормы статусной регламентации современной практики деловых отношений.

Тема 3. Психологическая природа делового общения

Контрольные вопросы модератора дискуссии на семинаре:

1. Социальная обусловленность необходимости управления своими психо-эмоциональными состояниями в процессе делового общения: участие в имитационно-ролевой игре «Барьеры восприятия» (делового партнера/публичного политика, VIP персоны)».

2. На какие, визуальные определяемые признаки, специфические психофизиологические реакции следует обращать внимание в деловом общении?

3. Психология публичного выступления: преодоление страха публичных выступлений в экспресс-тренинге участия в дебатах (подготовка публичного выступления, композиция, методы экспресс-диагностики состояния аудитории, способы удержания внимания аудитории, социальные технологии убеждения и влияния: рациональные и эмоциональные аргументы, навыки риторики, приемы эффективного реагирования на агрессивную, недоброжелательную, пассивную аудиторию).

Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом

общении

Контрольные вопросы модератора дискуссии на семинаре:

1. Какие способы поддержания речевой коммуникации Вам известны?
2. Продемонстрируйте разновидности невербальных средств коммуникации: мимика, взгляды, жесты и комфортной дистанция делового общения.
3. Опишите атрибуты делового общения: цветовая гамма предметов и вещей, оформляющих деловую коммуникацию; процедура обмена визитными карточками, стили поведения в деловом общении.

Примечание: просмотр и комментарии группы о видеосюжетах на тему: «Имидж в деловом общении».

Тема 5. Специфика массовой коммуникации и делового общения.

Контрольные вопросы модератора дискуссии на семинаре:

1. Опишите социальные функции средств массовой коммуникации. Раскройте социальные технологии, способы воздействия, виды влияния на ценностные установки, позиции и поведение партнеров по деловому общению: средства манипуляции и/или привлечения к сотрудничеству.
2. Самопрезентация: наилучшие способы показа наиболее значимых профессиональных, деловых и личных качеств (стандарт составления резюме).
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении: стратегия поведения в кризисной ситуации и преодоления кризиса в деловом общении.

Тема 6. Протокол и этикет делового общения.

Анализ кейсов и экспресс тренинг- семинар социальных навыков и умений

1. Учет элементов дипломатического протокола в организации международных деловых контактов и переговоров.
2. Этнокультурные и социально-психологические особенности ведения переговоров и делового общения с зарубежными партнерами.
3. Специфика общения с деловыми партнерами и сослуживцами на

мероприятиях вне служебного офиса: корпоративные вечеринки, официальные приемы, фуршет, «коктейль–парти»: правила этикета: адекватность ситуации (стиль одежды, манеры, тосты).

7.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Студенты участвуют в групповой коммуникации по организации своей самостоятельной работы. Они получают задания и консультации преподавателя на электронном сайте учебной группы, затем согласовывают с однокурсниками своевременность выполнения своих индивидуальных обязательств по групповым творческим заданиям.

Все студенты предварительно готовятся к участию в интерактивных формах организации аудиторных семинарских занятий. С этой целью студенты самостоятельно, но под руководством преподавателя, осуществляют расширенный и тематический Интернет–поиск, для привлечения к презентации кейсов по ситуациям проблем делового общения, различных аудиовизуальных материалов, видеофильмов, анимационных средств мультимедиа. Это стимулируют активную творческую самостоятельную и коллективную работу студентов, способствует развитию социологического воображения.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Написание реферата является обязательным. Срок сдачи реферата – за три недели до зачета. При сдаче его в период от 1-3 недели до зачета, независимо от его качества оценка снижается на 2 балла. Студент, не сдавший реферат, до зачета не допускается.

Минимальные требования, предъявляемые к реферату:

- **Объем 10-12 стандартных печатных страниц текста.**
- **Наличие оглавления/плана с указанием страниц.**
- **Тема (а также план и литература) реферата, выбранная студентом самостоятельно (не из рекомендованного списка), требует предварительного согласования с преподавателем.**
- **Количество использованных источников литературы – не менее 5 (из них – не более двух – учебники). Обязательно наличие научной периодики**

(журналов). Использование интернет-сайтов допускается при условии научности их содержания.

- Наличие выводов по реферату (не более одной страницы), полно отражающих его содержание.
- Начисление дополнительных баллов производится при условии сдачи реферата в установленный срок, использование иностранной литературы.

Критерии оценки

«Отлично»: проблема освещена полностью с включением элементов творческого подхода (возможны незначительные недостатки). Структура работы выдержана, объём и оформление работы соответствует требованиям.

«Хорошо»: проблема освещена полностью, в работе есть отдельные недостатки.

«Удовлетворительно»: проблема освещена в целом.

«Неудовлетворительно»: неприемлемый уровень освоения материала, требуется дополнительная работа.

9.3 Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов

Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
Подготовка к семинарам	См. вопросы в планах семинарских занятий	10 часов	Прочитать рекомендованную литературу, подготовить ответы на вопросы (см. планы семинарских занятий), при необходимости – найти информацию в Интернет (социологические и маркетинговые данные), провести обследование для разработки эмпирической или прикладной проблемы

Освоение теоретического материалы	См. контрольные вопросы к курсу	10 часов	Освоение теории предполагает как проработку материалов лекций, так работу с источниками и литературой в соответствии с рекомендованным списком, составление рецензий на прочитанную литературу
Решение задач	См. примерный список заданий к курсу	8 часов	Повторить теоретический материал, необходимые формулы и алгоритмы
Подготовка к итоговой аттестации	См. контрольные вопросы к курсу	8 часов	Повторить теоретический материал, освежить в памяти содержание семинарской программы (прикладные материалы), подготовиться к ответам на контрольные вопросы и повторить методы решения задач
Итого по дисциплине		36 часов	

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловое общение» является частью профессионального цикла (блока) дисциплин учебного плана по направлению подготовки (специальности) Социология. Дисциплина реализуется на факультете социологии кафедрой теории и истории социологии.

Цель дисциплины: Учебная программа по учебно-образовательной дисциплине «Деловое общение» имеет целью - раскрыть проблемы и сформировать компетенции, навыки организационного обеспечения социального взаимодействия в деловом общении.

Задачи дисциплины:

- дать знания о многообразии ситуаций участия в современной деловой коммуникации в сферах социально-экономических, социально-политических и межкультурных контактов и отношений;
- формировать развитие у студентов, соответствующих компетенций, навыков участия в эффективной организационной деятельности по сканированию ресурсов коммуникации в сфере маркетинга и рекламы;
- раскрыть специфику общения с деловыми партнерами, обеспечения связей с общественностью в сферах политических и социально-экономических отношений;
- познакомить студентов с основными нормами и правилами делового этикета, «этикой делового общения».

Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций

Коды компетенции	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-2	ПК-2. Способен подготовить проектное предложение для проведения социологического исследования (самостоятельно или под руководством)	ПК-2.1. Описывает проблемную ситуацию ПК- 2.2. Обосновывает актуальность проекта для решения поставленной проблемы ПК-2.3. Согласовывает документацию, регламентирующую взаимодействие заказчика и исполнителя социологического исследования

ПК-2 - Способен подготовить проектное предложение для проведения социологического исследования (самостоятельно или под руководством)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- основные категории социальной, межкультурной и межличностной коммуникации, входящие в понятийный аппарат дисциплины «Деловое общение»;
- основные типы и виды делового общения, специфику его восприятия;
- о том, что коммуникационная компетентность влияет на успех формирования личного имиджа, имиджа организации, страны, которую представляет участник делового общения;
- роль основных каналов информации и коммуникации в деловом общении;
- специфику социальных технологий и функций деловой коммуникации;
- особенности делового общения в массовой коммуникации;
- факторы, способствующие воздействию средств массовой информации на участников деловой коммуникации;
- средства организации продуктивного делового общения.

Уметь:

- пользоваться современными методами социологии управления и организации, социологии коммуникаций, социологии политического и бизнес PR в анализе профессионального взаимодействия и делового общения;
- обеспечивать организационный порядок составления, оформления и хранения основных видов документов, функционирующих в сфере управления и делового общения;
- различать специфику и разновидности коммуникативной деятельности по обеспечению связей с общественностью;
- анализировать получаемую информацию и адекватно использовать ее в деловом общении;
- использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение;
- усвоить навыки презентации определенного социального статуса и места в ролевой структуре, в строгом следовании ролевым предписаниям в деловом общении;

Владеть:

- широким набором коммуникативных приемов и техник для установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, эффективного слушания, организации обратной связи;
- навыками презентации имиджа «делового человека»;
- основными навыками и процедурами, способами анализа проблем, обсуждаемых в

процессе деловых переговоров;

- основными навыками менеджера и непосредственного участника международных переговоров в процессе учебно-образовательной подготовки, участия в дискуссиях, деловых, имитационно- ролевых играх;
- навыками обеспечения опосредованных форм делового общения: телефонного разговора, переписки по электронной почте, факсу, телексу;
- особенностями оформления организационно-распорядительной документации нормативными правилами и регламентом оформления деловой переписки, проектов документации;
- протокольными правилами организации деловых встреч, переговоров, в том числе и международных переговоров, предполагающих владение основами менеджмента дипломатического протокола и представлениями о значимости знания специфики этикета в межкультурной коммуникации.

навыками грамотной организации своей индивидуальной служебной деятельности, межличностного и межгруппового взаимодействия

*Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: **текущий контроль успеваемости** в форме письменной работы и работы на практических занятиях, промежуточная аттестация в форме **зачета** .*

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единиц, 72 часа.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.2020г	№1

Автор-составитель

(личная подпись)

(Шевченко И.О.)

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)***Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения***

Общая трудоемкость дисциплины составляет _2_ з. е., _76_ ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем _44_ ч., самостоятельная работа обучающихся _32_ ч.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Общение и коммуникация	2			4	4	
2.	Социальные нормы регламентации делового общения	4			4	8	
3.	Восприятие специфических компонентов общения	2			4	8	
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении	2			4	10	
5.	Основные формы опосредованного общения: деловая переписка, телефония, Интернет	2			4	6	
6.	Специфика массовой коммуникации и делового общения	2			4	4	
7.	Элементы дипломат. протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации	2			4	6	
	Всего	16			28	32	76

Структура дисциплины (модуля) для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет _2_ з. е., _76_ ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем _16_ ч., самостоятельная работа обучающихся _60_ ч.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Общение и коммуникация	2				8	
2.	Социальные нормы регламентации делового общения				2	8	
3.	Восприятие специфических				2	8	

	компонентов общения						
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении				4	10	
5.	Основные формы опосредованного общения: деловая переписка телефония, Интернет				2	8	
6.	Специфика массовой коммуникации и делового общения	2				8	
7.	Элементы дипломат. протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации	2				10	
	Всего	6			10	60	76

Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 76 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 8 ч., самостоятельная работа обучающихся 68 ч.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Общение и коммуникация.	1				8	
2.	Социальные нормы регламентации делового общения	1				10	
3.	Восприятие специфических компонентов общения				1	10	
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении				2	10	
5.	Основные формы опосредованного общения: деловая переписка телефония, Интернет				1	10	
6.	Специфика массовой коммуникации и делового общения	1				10	
7.	Элементы дипломатического протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации	1				10	
	Всего	4			4	68	76

2. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

1. Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г.

1.1. Web of Science

1.2. Scopus

2. Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г.

2.1. Журналы Cambridge University Press

2.2. ProQuest Dissertation & Theses Global

2.3. SAGE Journals

2.4. Журналы Taylor and Francis

3. Профессиональные полнотекстовые БД

3.1 JSTOR

3.2 Издания по общественным и гуманитарным наукам

3.3 Электронная библиотека Grebennikon.ru

4. Компьютерные справочные правовые системы

4.1 Консультант Плюс,

4.2. Гарант

4. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

Перечень лицензионного программного обеспечения

№п	Наименование ПО	Производитель	Способ
----	-----------------	---------------	--------

/п			распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «АЛТ Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное