

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ КУЛЬТУРОЛОГИИ
Кафедра истории и теории культуры

КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 51.03.01 – Культурология
Профили: «Культура стран и регионов мира: Европа»
«Культура России»

«Культура массовых коммуникаций»

Уровень квалификации выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Культура деловых коммуникаций

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

к. культурологии, доцент кафедры социокультурных практик и коммуникаций факультета культурологии РГГУ

В.Н. Мерзлякова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры истории и теории культуры

№01 от 28.08.2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка - 4

1.1 Цель и задачи дисциплины - 4

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций - 4

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы - 5

2. Структура дисциплины - 6

3. Содержание дисциплины - 12

4. Образовательные технологии - 13

5. Оценка планируемых результатов обучения - 14

5.1. Система оценивания - 14

5.2. Критерии выставления оценок - 15

5.3. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине - 16

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины - 17

6.1. Список литературы - 17

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 17

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины - 18

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - 18

9. Методические материалы - 19

9.1. Планы семинарских занятий - 19

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ - 24

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины - 25

Приложение 2. Лист изменений - 26

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: Дисциплина «Культура деловых коммуникаций» знакомит слушателей с теорией коммуникации, основами межкультурной коммуникации, практиками в области устной и письменного общения в современной деловой культуре. Цель курса - повысить и развить навыки устной и письменной коммуникации, познакомить слушателей с актуальными требованиями и тенденциями в сфере деловой коммуникации.

Задачи дисциплины:

изучить со студентами основные понятия, категории, направления в области теории и практик эффективных коммуникаций

Сформировать и повысить так называемые «гибкие навыки» (soft skills) в командной и индивидуальной работе (навыки, связанные с развитием эмоционального интеллекта, коммуникативной и презентационной успешности, эффективной аналитической деятельности и т.д.), которые могут быть востребованы в дальнейшей учебной и профессиональной жизни студентов.

Изучить технологии и приемы эффективной коммуникации, практик ведения переговоров, самопрезентаций и других форм делового взаимодействия.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенции (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	Умение: обобщать, пересказывать своими словами, конспектировать и резюмировать. Составлять ментальные интеллект-карты, обобщающие обширный изученный материал. Умение работать в группе. Способность читать и анализировать проектную документацию. Развитие навыков планирования и распределения задач.
ПКУ-6 готовностью осуществлять	ПКУ-6.2 Владеет навыками интерактивной коммуникации	Владение широким спектром теорий в сфере эффективной деловой коммуникации. Практика отработки и применения

педагогическую и воспитательную деятельность в образовательных организациях среднего общего, среднего профессионального образования	с учетом групповой специфики обучающихся. Определяет объективные критерии оценивания результатов деятельности обучающихся и следует им в конкретных ситуациях.	навыков в общении.
---	--	--------------------

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Культура деловых коммуникаций» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «История мировой культуры», «Основы российского права», «Русский язык и культура речи».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и навыки, необходимые для совершенствования учебной, исследовательской и профессиональной деятельности. Знания и компетенции, формируемые в ходе освоения учебного материала, по сути являются мета-навыками, а значит могут быть полезны в освоении материалов любых дисциплин, презентации результатов исследований и другой профессиональной деятельности.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 54 ч., самостоятельная работа обучающихся 54 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Се ме стр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
1	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	4	2					4	Устный опрос: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	4	4					4	Устный опрос: знание нескольких концепций, авторов, работ в предметной области
3	Аргументация и логика деловой речи	4	4					4	Дискуссия на семинаре

4	Особенности письменной деловой коммуникации. Современный электронный этикет	4	4				4	проектная работа в рамках семинарских занятий
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	4	4				4	Устный опрос
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	4	2				4	Дискуссия на тему
7	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	4		6			4	Проектная исследовательская работа
8	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	4		6			4	Дискуссия на тему
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	4		6			4	Проектная работа
10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	4		6			6	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу

1	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	4	2					2	Устный опрос: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	4	2					4	Устный опрос: знание нескольких концепций, авторов, работ в предметной области
3	Аргументация и логика деловой речи	4	2					8	Дискуссия на семинаре
4	Особенности письменной деловой коммуникации. Современный электронный этикет	4	2					6	проектная работа в рамках семинарских занятий
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	4	2					6	Устный опрос: понятие цены и ценности. Выявление ценности проекта
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	4	2					6	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта

7	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	4		4				8	Проектная исследовательская работа
8	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	4		4				6	Дискуссия на тему
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	4		2				8	Проектная работа
10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	4		4				8	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу
11	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	4		4				6	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
12	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	4		4				6	Презентация проекта
	Зачет								Итоговая презентация собственного мини-исследования
	Итого:		12	22				74	

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 24 ч., самостоятельная работа обучающихся 84 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятель-ная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ-ная аттестация		
1	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	8	2					6	Письменная работа: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	8	2					8	Письменная работа - понимание процессов и логики исследовательского подхода
3	Аргументация и логика деловой речи	8	2					8	Письменная работа - понимание процессов и логики исследовательского подхода

4	Особенности письменной деловой коммуникации. Современный электронный этикет	8	2					8	проектная работа в рамках семинарских занятий
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	8	2					8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	8	2					8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
7	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	8		4				8	Проектная исследовательская работа
8	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	8						8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	8		4				8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	8		4				8	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу

11	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	8						8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
12	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	8						8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
	Зачет								Итоговая презентация собственного мини-исследования
	Итого:		12	12				94	

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела и дисциплины	Содержание
1	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	Ключевые понятия теории коммуникации. Определение коммуникации, агенты взаимодействия и ключевые термины. Особенности и отличие делового общения от других типов коммуникативного взаимодействия
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	Принципы представления личности человека в традиции транзактного анализа. Эффективность применения транзактного анализа при интерпретации коммуникативного поведения собеседника. Способы взаимодействия и манипуляции.
3	Аргументация и логика деловой речи	Типы аргументов и общие законы построения логики высказывания. Риторика и риторические фигуры убеждения

4	Особенности письменной деловой коммуникации. Современный электронный этикет	Письменная коммуникация. Основы делового стиля письма. Особенности актуальных норм коммуникативного поведения в сетевой среде.
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	Особенности делового этикета. Гендер и современный деловой этикет. Правила деловой беседы, представления, поддержания контактов.
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	Харизматичное поведение и феномен харизмы. Принципы эффективной коммуникации и взаимодействие в духе «выиграл-выиграл»
7	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	Основы самопрезентации. Техники самопрезентации. Презентационные жанры в деловой коммуникации и особенности самопрезентации в современной цифровой среде
8	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	Техники отказа и сохранение основ эффективного взаимодействия.
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	Интервью и особенности жанра. Типы интервью. Типы вопросов. Раскрытие собеседника и отстаивание собственной позиции. Подготовка и реализация.
10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	Тайм-менеджмент как техники управления распределением времени эффективной работы. Поколения тайм-менеджмента и отдельные приемы расстановки приоритетов и планирования задач
11	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	Майнд-менеджмент как технология управления информацией. Технология создания интеллект-карт. Нелинейная работа с информацией. Компактное конспектирование и техники обсуждений с помощью карт.
12	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	Конфликтное общение и практики отработки ведения жестких переговоров. Конфликтное общение и травля в интернете: способы реакций и защиты.

4. Образовательные технологии

Реализуемые в курсе образовательные технологии призваны сформировать профессиональную направленность обучения бакалавров.

Аудиторные лекционно-семинарские занятия (всего 42 ак. часа для студентов очной формы обучения) проводятся с применением электронных технических средств обучения (ПК, презентации с использованием мультипроектора).

При реализации программы курса «Культура деловых коммуникаций» используются: проблемный метод изложения лекционного материала, метод группового взаимообучения, дискуссии бакалавров по наиболее сложным темам и проблемам на семинарских занятиях.

Самостоятельная работа бакалавров организуется с использованием ресурсов научной библиотеки РГГУ, свободного доступа к Интернет-ресурсам, а также – с освоением полнотекстовых материалов (монографий, статей), которые составляют электронный ресурс кафедры истории и теории культуры.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - <i>устный ответ на семинаре</i> - <i>Эссе</i>	3 балла 9 баллов	51 балл 9 баллов
Промежуточная аттестация: Итоговый доклад с презентацией или развернутая письменная работа.		40 баллов
Итого за семестр (Экзамен)		100 баллов

Полученный совокупный результат 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:

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

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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

При оценивании устного ответа на семинаре учитываются:
- степень раскрытия содержания материала (0-1 балла);

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

При оценивании письменной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-3 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 1-3 балла;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -1-3 балла.

Типовые контрольные вопросы для эссе УК-3, ПКУ-6

1. Современный деловой этикет - базовые требования и правила коммуникативного поведения. **УК-3**
2. Навыки эффективной коммуникации в деловом общении. **УК-3**
3. Эффективная коммуникация в конфликтных ситуациях: практики, стратегии, примеры. **ПКУ-6**
4. Техники презентации и основы харизматичного поведения. **УК-3**
5. Электронный этикет делового общения. **УК-3**
6. Значение теории транзактного анализа для интерпретации поведения партнера по коммуникации. **ПКУ-6**
7. Манипуляция в деловом общении и возможности защиты. **ПКУ-6**
8. Типы аргументов в деловом общении. **УК-3**

Типовые вопросы для итоговых докладов или письменных работ УК-3, ПКУ-6

1. Понятие эффективной коммуникации в деловом общении **ПКУ-6**
2. Принципы эффективного поведения агента делового общения (концепция С. Кови). **УК-3**
3. Самопрезентация и аспекты составления CV. **УК-3**
4. Стратегии решения конфликтных ситуаций: модели и алгоритмы построения и отстаивания аргументации. **ПКУ-6**
5. Техники отказа в системе переговорных практик (модель Да-Нет-Да У. Юри). **УК-3**
6. Основы тайм-менеджмента и практики эффективной организации времени. **УК-3**
7. Техники планирования и основы майнд-менеджмента. **УК-3**
8. Деловое письмо: особенности, стилистические требования. **ПКУ-6**

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список литературы:

1. Акулич М.М. Троллинг в социальных сетях//Вестник РУДН., 2012. №3. - С. 30-36.
Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/trolling-v-sotsialnyh-setyah-vozniknovenie-i-razvitiye/viewer>

2. Архангельский Г. А. Тайм-менеджмент. - М., 2016. - 311 с. (Электронно-библиотечная система znanium.com)
3. Гаврилова Т. А. Лещева И. А., Страхович Э.В. Об использовании визуальных концептуальных моделей в преподавании//Вестник Санкт-Петербургского университета. - СПб., 2011. - С. 124-149. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-ispolzovanii-vizualnyh-kontseptualnyh-modeley-v-prepodavanii-1/viewer>
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. -СПб., 2015 - с. 406-439. (Электронно-библиотечная система znanium.com)
5. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс : Учебное пособие; ВО - Бакалавриат. - 4. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 388 с. (Электронно-библиотечная система znanium.com)
6. Кузьмина Е. Г. Деловая культура и психология управления : Учебное пособие; ВО - Бакалавриат. - 2. - Москва : Издательство "Флинта", 2015. - 250 с. (Электронно-библиотечная система znanium.com)
7. Маршалл Д. Продвижение и предъявление себя: селебрити как символ презентационных медиа//Логос. - М., 2016. №6. - с. 137-160. Режим доступа: http://www.logosjournal.ru/arch/90/115_9.pdf
8. Сахнова Е.Г. Жанр интервью и его модификации//Известия Саратовского университета. - Саратов, 2013. - С. 98-103 Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/zhanr-intervyu-i-ego-modifikatsii/viewer>
9. Стремовская А.Л. Возможные стратегии ведения переговорного процесса//Российский внешнеэкономический вестник. -М., 2012. -с.79-88. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnye-strategii-vedeniya-peregovornogo-protssessa/viewer>
10. Форрат Н. В. Профессиональная биография: способы самопрезентации молодых ученых//Журнал социологии и социальной антропологии. - М., 2005. №1. - с. 114-125. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-avtobiografiya-sposoby-samoprezentatsii-molodyh-uchenyh/viewer>
11. Ханжина О. А. Гайфулина Р.М. Организация времени: от личной эффективности к развитию фирмы//Вестник Южно-уральского государственного университета. - 2014. №2. - с.125-128. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-vremeni-ot-lichnoy-effektivnosti-k-razvitiyu-firmy/viewer>
12. Юрецкая М.Н. Применение Mind maps в работе с информацией//Санкт-Петербургский образовательный вестник. - 2017. - с. 66-68. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-mind-maps-v-rabote-s-informatsiey>

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»:

1. Информационный комплекс РГГУ «Научная библиотека» [Электронный ресурс] : электронная библиотека . – Электрон. дан. – [2011-2019]. – Режим доступа: <http://liber.rsuh.ru/>
2. Электронно-библиотечная система znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. – Электрон. дан. – [2012-2019]. – Режим доступа: <https://znanium.com/>
3. Электронно-библиотечная система Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. – Электрон. дан. – [2012-2019]. – Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. Журнал «Вестник РГГУ» на сайте РГГУ [Электронный ресурс] : электронный портал. – Электрон. дан. – 2019. – Режим доступа: <https://www.rsuh.ru/vestnik/>

5. Электронная библиотека «Гумер» [Электронный ресурс] : электронная библиотека . – Электрон. дан. – 2019. – Режим доступа: <https://www.gumer.info>
6. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. - 2019. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, проектор). Лицензионное программное обеспечение компьютера: Microsoft Windows 7/8/10 Professional RUS, Microsoft Office Professional Plus 2010 (Word, Exel, Power Point), Windows Media Player.

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 семинарских занятий

Семинар 1 (4 часа) Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио

Вопросы: Что такое самопрезентация? Какие вы можете выделить стратегии самопрезентации? Уместное / неуместное позиционирование себя в деловой среде. Проблемы, связанные с презентацией образа в социальных сетях. Феномен микро-селебрити в сетевой культуре.

Что такое CV? Что такое портфолио?

Попробуйте создать свой CV. Написать автобиографию.

Литература:

Маршалл Д. Продвижение и предъявление себя: селебрити как символ презентационных медиа//Логос. - М., 2016. №6. - с. 137-160. Режим доступа:

http://www.logosjournal.ru/arch/90/115_9.pdf

Форрат Н. В. Профессиональная биография: способы самопрезентации молодых ученых//Журнал социологии и социальной антропологии. - М., 2005. №1. - с. 114-125.

Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-avtobiografiya-sposoby-samoprezentatsii-molodyh-uchenyh/viewer>

Материально-техническое обеспечение:

Проектор для демонстрации аудио-визуального материала

Семинар 2 (4 часа) Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции

Вопросы: Виды переговоров. Какие переговоры можно считать успешными?

Стратегии отказа в переговорах. Манипуляция и защита.

Жесткие переговоры.

Переговорные техники и тактические приемы

Литература: Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс : Учебное пособие; ВО - Бакалавриат. - 4. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 388 с. (Электронно-библиотечная система znanium.com)

Материально-техническое обеспечение:

Проектор для демонстрации аудио-визуального материала

Семинар 3 (4 часа) Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)

Вопросы: Особенности интервью как типа коммуникации. Жанровое разнообразие интервью. Технологии получения и представления информации в интервью.

Проанализируйте интервью с известным музыкантом/артистом/общественным деятелем (на выбор студента): в чем сильные и слабые места гостя и интервьюера.

Составьте вопросы для интервью. Групповая работа по практикам взаимодействия в ходе интервью.

Литература:

Сахнова Е.Г. Жанр интервью и его модификации//Известия Саратовского университета. - Саратов, 2013. - С. 98-103 Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/zhanr-intervyu-i-ego-modifikatsii/viewer>

Материально-техническое обеспечение:

Проектор для демонстрации аудио-визуального материала

Семинар 4 (4 часа) Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени

Вопросы: Что такое тайм-менеджмент: цели и задачи направления. Выделите эффективные на ваш взгляд техники распределения задач и времени, приемы, способствующие повышению эффективности.

Литература:

Архангельский Г. А. Тайм-менеджмент. - М., 2016. - 311 с. (Электронно-библиотечная система znanium.com)

Ханжина О. А. Гайфулина Р.М. Организация времени: от личной эффективности к развитию фирмы//Вестник Южно-уральского государственного университета. - 2014. №2. - с.125-128. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-vremeni-ot-lichnoy-effektivnosti-k-razvitiyu-firmy/viewer>

Материально-техническое обеспечение:

Проектор для демонстрации аудио-визуального материала

Семинар 5 (4 часа) Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт.

Вопросы: Преимущества и недостатки нелинейной работы с информацией. Техники запоминания и хранения анализируемого материала.

Майнд-менеджмент как междисциплинарное направление управления и повышения личной рабочей эффективности.

Литература:

Гаврилова Т. А. Лещева И. А., Страхович Э.В. Об использовании визуальных концептуальных моделей в преподавании//Вестник Санкт-Петербургского университета. - СПб., 2011. - С. 124-149. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-ispolzovanii-vizualnyh-kontseptualnyh-modeley-v-prepodavanii-1/viewer>

Юрецкая М.Н. Mind maps в работе с информацией//Санкт-Петербургский образовательный вестник. - 2017. - с. 66-68. Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/primeneniye-mind-maps-v-rabote-s-informatsiey>

Материально-техническое обеспечение:

Проектор для демонстрации аудио-визуального материала

Семинар 6 (4 часа) Конфликт в деловой коммуникации. Отстаивание позиции и принципы защиты

Вопросы: Понятие конфликта. Проявление и защита позиции. Конфликтная коммуникация в деловой среде. Конфликты и оскорбления в современной интернет-среде.

Литература:

Акулич М.М. Троллинг в социальных сетях//Вестник РУДН., 2012. №3. - С. 30-36. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/trolling-v-sotsialnyh-setyah-vozniknovenie-i-razvitiye/viewer>

Гришина Н.В. Психология конфликта. -СПб., 2015 - с. 406-439. (Электронно-библиотечная система znanium.com)

Стрёмовская А.Л. Возможные стратегии ведения переговорного процесса//Российский внешнеэкономический вестник. -М., 2012. -с.79-88. Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnye-strategii-vedeniya-peregovornogo-protsessa/viewer>

Материально-техническое обеспечение:

Проектор для демонстрации аудио-визуального материала

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ:

При подготовке эссе (5-6 страниц) студенту рекомендуется обратиться к списку обязательной литературы, а также самостоятельно воспользоваться фондами библиотеки РГГУ и поисковыми системами сети Интернет. Полученный список источников и литературы следует согласовать с преподавателем. В процессе написания текста особое внимание рекомендуется также уделить корректности цитирования научной литературы.

Если студент выбирает письменный вариант сдачи экзамена (10-12 страниц), то в этом случае требуется проявить не только умение подбирать научную литературу и корректно ее использовать, но и самостоятельно анализировать источники, проблематизируя их содержание.

В обоих случаях рекомендуется аккуратно отформатировать готовый текст и проверить его на предмет опечаток.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на факультете культурологии кафедрой социокультурных практик и коммуникаций

Цель дисциплины: Дисциплина «Культура деловых коммуникаций» знакомит слушателей с теорией коммуникации, основами межкультурной коммуникации, практиками в области устной и письменного общения в современной деловой культуре. Цель курса - повысить и развить навыки устной и письменной коммуникации, познакомить слушателей с актуальными требованиями и тенденциями в сфере деловой коммуникации.

Задачи дисциплины:

изучить со студентами основные понятия, категории, направления в области теорий и практик эффективных коммуникаций

Сформировать и повысить так называемые «гибкие навыки» (soft skills) в командной и индивидуальной работе (навыки, связанные с развитием эмоционального интеллекта, коммуникативной и презентационной успешности, эффективной аналитической деятельности и т.д.), которые могут быть востребованы в дальнейшей учебной и профессиональной жизни студентов.

Изучить технологии и приемы эффективной коммуникации, практик ведения переговоров, самопрезентаций и других форм делового взаимодействия.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия.

ПК-6 (Готовность осуществлять педагогическую и воспитательную деятельность в образовательных организациях среднего общего, среднего профессионального образования).

ПКУ-6.2 Владеет навыками интерактивной коммуникации с учетом групповой специфики обучающихся. Определяет объективные критерии оценивания результатов деятельности обучающихся и следует им в конкретных ситуациях.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Уметь:

обобщать, пересказывать своими словами, конспектировать и резюмировать. Составлять ментальные интеллект-карты, обобщающие обширный изученный материал; работать в группе;

читать и анализировать проектную документацию. Развитие навыков планирования и распределения задач.

Владеть широким спектром теорий в сфере эффективной деловой коммуникации. Практика отработки и применения навыков в общении.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

УТВЕРЖДЕНО
 Протокол заседания кафедры
 № 01 от_31.08.2020

Лист изменений
 в рабочей программе дисциплины «Культура деловых коммуникаций»
 по направлению подготовки «Культурология»
 на 2020/2021 учебный год

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 64 ч. (20 ч. лекции, 44 ч. семинары), самостоятельная работа обучающихся 50 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
1	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	4	2					4	Устный опрос: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	4	4					4	Устный опрос: знание нескольких концепций, авторов, работ в предметной области

3	Аргументация и логика деловой речи	4	4				4	Дискуссия на семинаре
4	Особенности письменной деловой коммуникации. Современный электронный этикет	4	4				4	проектная работа в рамках семинарских занятий
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	4	4	4			4	Устный опрос
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	4	2	4			4	Дискуссия на тему
7	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	4		6			4	Проектная исследовательская работа
8	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	4		6			4	Дискуссия на тему
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	4		6			4	Проектная работа

10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	4		6			4	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу
11	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	4		6			4	Дискуссия на тему
12	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	4		6			6	Дискуссия на тему
	Зачет							Итоговая презентация собственного мини-исследования
	Итого:		20	44			50	114

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 34 ч. (12 ч. лекции, 22 ч. семинары), самостоятельная работа обучающихся 80 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная	С а	

			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
1	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	4	2					4	Устный опрос: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	4	2					6	Устный опрос: знание нескольких концепций, авторов, работ в предметной области
3	Аргументация и логика деловой речи	4	2					8	Дискуссия на семинаре
4	Особенности письменной деловой коммуникации. Современный электронный этикет	4	2					8	проектная работа в рамках семинарских занятий
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	4	2					6	Устный опрос: понятие цены и ценности. Выявление ценности проекта

6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	4	2				6	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
7	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	4		4			8	Проектная исследовательская работа
8	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	4		4			6	Дискуссия на тему
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	4		2			8	Проектная работа
10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	4		4			8	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу
11	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	4		4			6	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
12	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	4		4			6	Презентация проекта

Зачет								Итоговая презентация собственного мини-исследования
Итого:		12	22				80	114

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 26 ч. (12 ч. лекции, 14 ч. семинары), самостоятельная работа обучающихся 88 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
1	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	8	2					6	Письменная работа: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	8	2					6	Письменная работа - понимание процессов и логики исследовательского подхода
3	Аргументация и логика деловой речи	8	2					6	Письменная работа - понимание процессов и логики исследовательского подхода

4	Особенности письменной деловой коммуникации. Современный электронный этикет	8	2					6	проектная работа в рамках семинарских занятий
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	8	2					8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	8	2					8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
7	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	8		4				8	Проектная исследовательская работа
8	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	8						8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	8		4				8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	8		4				8	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу

11	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	8		2				8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
12	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	8						8	Использование материалов освоенной темы при подготовке проекта
	Зачет								Итоговая презентация собственного мини-исследования
	Итого:		12	14				88	114

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.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД

JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru

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

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

Составитель
Дата 31.08.2020

подпись

расшифровка подписи