

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

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

**ФАКУЛЬТЕТ КУЛЬТУРОЛОГИИ**

Кафедра социокультурных практик и коммуникаций

**КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление подготовки 51.03.01 – Культурология

Профили: «Культура стран и регионов мира: Европа», «Культура массовых  
коммуникаций», «Культура России»

Уровень квалификации выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2020

**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

№ 17 от 15.06.2020

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка - 4**

1.1 Цель и задачи дисциплины - 4

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине - 4

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы - 5

### **2. Структура дисциплины - 5**

### **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» - 18

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины - 19**

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - 19**

### **9. Методические материалы - 21**

9.1. Планы семинарских занятий - 21

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ - 23

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины - 24

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. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	Способность применять на практике приемы составления научных отчетов, обзоров, аналитических карт и пояснительных записок, владение современными способами научной презентации результатов исследовательской деятельности	Умение обобщать, пересказывать своими словами, конспектировать и резюмировать. Составлять ментальные интеллект-карты, обобщающие обширный изученный материал.
ПК-6	Готовность к проектной работе в разных сферах социокультурной деятельности, участие в планировании, разработке, документационном обеспечении и запуске инновационных проектов	Умение работать в группе. Способность читать и анализировать проектную документацию. Развитие навыков планирования и распределения задач.
ПК-8	Способность выполнять консультационные функции в социокультурной сфере	Владение широким спектром теорий в сфере эффективной деловой коммуникации. Практика отработки и применения навыков в общении.

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Культура деловых коммуникаций» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана и изучается в 3-м семестре.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «История мировой культуры», «Основы толерантности», «Основы правовых знаний».

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 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 66 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	3	2					4	Устный опрос: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	3	2					4	Устный опрос: знание нескольких концепций, авторов, работ в предметной области
3	Аргументация и	3	4					4	Дискуссия на

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

<b>12</b>	Конфликт в деловой коммуникации. Оставание позиции и принципы защиты	<b>3</b>		<b>4</b>				<b>6</b>	Дискуссия на тему
	Зачет								Итоговая презентация собственного мини-исследования
	<b>Итого:</b>		<b>18</b>	<b>24</b>				<b>66</b>	

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 30 ч., самостоятельная работа обучающихся 78 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		
<b>1</b>	Понятие деловой коммуникации. Агенты делового общения. Эффективная коммуникация	<b>8</b>	<b>2</b>					<b>2</b>	Устный опрос: знание ключевых определений
<b>2</b>	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	<b>8</b>	<b>4</b>					<b>4</b>	Устный опрос: знание нескольких концепций, авторов, работ в предметной области
<b>3</b>	Аргументация и логика деловой речи	<b>8</b>	<b>2</b>					<b>8</b>	Дискуссия на семинаре
<b>4</b>	Особенности письменной деловой коммуникации.	<b>8</b>	<b>2</b>					<b>6</b>	проектная работа в рамках семинарских занятий

	Современный электронный этикет								
5	Деловой этикет: особенности, правила, отличия от бытового этикета	8	2					6	Устный опрос
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного сотрудничества	8	2					6	Дискуссия на тему
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		4				6	Дискуссия на тему
9	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	8		2				8	Проектная работа
10	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	8		2				8	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу
11	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	8		2				8	Дискуссия на тему
12	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	8		2				8	Дискуссия на тему
	Зачет								Итоговая презентация собственного

									мини-исследования
	<b>Итого:</b>		<b>14</b>	<b>16</b>				<b>78</b>	

### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 14 ч., самостоятельная работа обучающихся 94 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					8	Устный опрос: знание ключевых определений
2	Манипуляции в деловом общении. Транзактный анализ как возможная модель восприятия собеседника и выстраивания диалога	8						8	Устный опрос: знание нескольких концепций, авторов, работ в предметной области
3	Аргументация и логика деловой речи	8						8	Дискуссия на семинаре
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						8	Устный опрос
6	Принципы эффективной коммуникации и взаимно-выгодного	8						8	Дискуссия на тему

	сотрудничества							
<b>7</b>	Основы самопрезентации и презентации проектной деятельности. Жанры CV и портфолио	<b>8</b>		<b>4</b>			<b>8</b>	Проектная исследовательская работа
<b>8</b>	Деловые переговоры. Техники отказа и отстаивания позиции	<b>8</b>					<b>8</b>	Дискуссия на тему
<b>9</b>	Интервью как жанр деловой коммуникации. Подготовка и техники ведения (в разных ролевых моделях)	8		2			<b>8</b>	Проектная работа
<b>10</b>	Основы тайм-менеджмента и эффективного распределения времени	8		<b>2</b>			<b>8</b>	Дискуссия на тему, опрос по прочитанному материалу
<b>11</b>	Основы майнд-менеджмента. Принципы нелинейной фиксации информации и составление интеллект-карт	8					<b>8</b>	Дискуссия на тему
<b>12</b>	Конфликт в деловой коммуникации. Остаивание позиции и принципы защиты	8					<b>8</b>	Дискуссия на тему
	Зачет							Итоговая презентация собственного мини-исследования
	<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>8</b>			<b>96</b>	

### 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 мультимедиа).

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.

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.

## 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: Итоговая презентация собственного мини-исследования		40 баллов
<b>Итого за семестр (Экзамен)</b>		<b>100 баллов</b>

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	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «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	«неудовлетворительно»/ 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.**

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

#### **Типовые вопросы для итоговых мини-исследований**

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

### **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-razvitie/viewer>
2. Архангельский Г. А. Тайм-менеджмент. - М., 2016. - 311 с. ( Электронно-библиотечная система [znanium.com](http://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](http://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](http://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](http://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](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-protsesssa/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/>

№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

#### 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:

№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

#### 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 микроселебрити 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](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](http://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](http://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/primenenie-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. Прояснение 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-razvitie/viewer>

Гришина Н.В. Психология конфликта. -СПб., 2015 - с. 406-439. ( Электронно-библиотечная система [znanium.com](http://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-protssessa/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:

ПК-2 Способность применять на практике приемы составления научных отчетов, обзоров, аналитических карт и пояснительных записок, владение современными способами научной презентации результатов исследовательской деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

*Знать* приемы составления и базовые требования к структуре и стилю в различных жанрах и ситуациях деловой коммуникации

*Уметь* обобщать, пересказывать своими словами, конспектировать и резюмировать большой объем информации. Находить необходимую информацию.

*Владеть* навыками делового письма, самопрезентации, презентации результатов работы

ПК-6 Готовность к проектной работе в разных сферах социокультурной деятельности, участие в планировании, разработке, документационном обеспечении и запуске инновационных проектов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

*Знать* основы планирования, разработки концепции и реализации проектной деятельности.

*Уметь* работать и взаимодействовать в команде.

*Владеть* навыками диалогичной эффективной коммуникации, переговорными навыками.

ПК-8 Способность выполнять консультационные функции в социокультурной сфере

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

*Знать* основы ведения переговоров, интервью, презентационных выступлений.

*Уметь* выстраивать логику высказывания и владеть принципами убедительной аргументации

*Владеть* навыками эффективной межличностной коммуникации, самопрезентации, презентации результатов проектной деятельности.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы.